

LUTTER CONTRE LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE

Recommandations trois ans après l'adoption de la loi d'ouverture du marché des jeux en ligne

Arjel - Autorité de régulation des jeux en ligne
99-101 rue Leblanc 75015 PARIS - TEL: +33 (0) 1 57 13 13 00 - FAX: +33 (0) 1 57 13 13 01
www.arjel.fr - N° SIRET 130 011 836 000 17

Introduction

Les jeux d'argent et de hasard, qu'ils soient en ligne ou en dur, présentent un risque d'addiction pour les joueurs.

Les pouvoirs publics, s'ils souhaitent réguler cette activité particulière, se trouvent alors dans l'obligation sanitaire de contraindre les opérateurs de jeux à développer une offre non seulement attractive, afin d'éviter la fuite des joueurs vers une offre illégale, mais aussi raisonnée et raisonnable, prenant quotidiennement en considération la notion de « jeu responsable ».

La loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne a recherché le difficile mais nécessaire équilibre entre les intérêts économiques des acteurs du marché des jeux et l'intérêt public, en inscrivant la protection des mineurs et la lutte contre le jeu excessif ou pathologique dans la liste de ses objectifs prioritaires.

Il est reconnu qu'une prévention efficace requiert la coordination de mesures pédagogiques et de mesures contraignantes visant les mêmes résultats. L'efficacité de cette démarche a été démontrée à la fois dans la prévention primaire et dans le traitement des comportements d'addiction.
Les mesures contraignantes impliquent des restrictions officielles ou un contrôle du jeu visant à restreindre l'adoption de pratiques risquées. Les mesures éducatives s'avèrent, quant à elles, essentielles pour diffuser l'information, améliorer les connaissances, les attitudes, les croyances et transmettre ainsi aux joueurs les dispositions et compétences pour changer les comportements et empêcher la progression du jeu problématique.
La combinaison de ces deux actions est essentielle pour une prévention efficace du jeu problématique.

Des démarches globales mobilisant la communauté dans son ensemble auront tendance à être plus efficaces que des démarches isolées et imposées. L'efficacité pourra ainsi être optimisée si les initiatives sont conçues et guidées sur la base de propositions issues de la recherche scientifique, puis coordonnées avec les différents acteurs du domaine concerné : les politiques, les régulateurs, les opérateurs, et les acteurs de santé, dans le but de les rendre opérationnelles et d'en renforcer l'impact.

Depuis l'ouverture du marché, de premiers enseignements ont d'ores et déjà été tirés par les pouvoirs publics concernant les risques liés aux jeux d'argent et la nécessaire prise en charge des patients souffrant d'addiction aux jeux.
Ainsi, la circulaire interministérielle n° DGCS/SD5C/DGS/DSS/2012/199 du 7 juin 2012 prévoit une dotation de plus de 7 millions d'euros supplémentaires en 2012 pour le renforcement des structures médico-sociales d'addictologie, ainsi que 1,25 million d'euros pour le renforcement de la capacité des Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) à prendre en charge les addictions aux jeux.

Prenant en considération l'ensemble de ces éléments, l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL) a souhaité utiliser sa capacité définie à l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 à *« proposer au Gouvernement les modifications législatives et réglementaires qui lui paraissent nécessaires à la poursuite des objectifs de la politique des jeux d'argent et de hasard »*.

S'appuyant ainsi sur les constats de la littérature scientifique internationale concernant les moyens les plus efficaces de prévention et sur l'expérience acquise depuis l'ouverture du marché en mai 2010, grâce aux agréments délivrés, au suivi et à l'accompagnement des opérateurs, mais aussi grâce aux campagnes de contrôle effectuées, le présent rapport développe un ensemble de propositions opérationnelles pouvant être mises en place afin d'améliorer et de renforcer le dispositif légal actuel de lutte contre le jeu excessif ou pathologique, prévu par la loi du 12 mai 2010.

Il conviendra naturellement de suivre avec la plus grande attention les évolutions, en particulier technologiques, qui peuvent conduire les joueurs à modifier leurs comportements de jeu. Le développement rapide des jeux sur les réseaux sociaux, très prisés des adolescents, tout comme le développement, en cours ou à venir, de sessions de jeux à partir des nouveaux supports (terminaux

mobiles, téléviseurs connectés), devront s’inscrire dans le respect des objectifs voulus par les pouvoirs publics. Il faudra pour cela, comme l’ARJEL a eu l’occasion de le proposer, adapter certains des outils de la régulation.

L’objectif étant de couvrir, de façon aussi complète que possible, l’ensemble des étapes de la vie d’un joueur pouvant progressivement faire basculer ses pratiques de jeu du ludique vers le problématique, voire le pathologique, les propositions formulées s’attacheront à traiter les sujets suivants :

- ⇒ Amélioration des dispositifs d’information et de sensibilisation des joueurs et du public,
- ⇒ Renforcement et adaptation des mécanismes de régulation,
- ⇒ Détection, accompagnement et traitement des joueurs problématiques,
- ⇒ Mesure de l’importance et des évolutions de la pathologie en France et de l’efficacité des dispositifs de prévention.

Sommaire

I. L’addiction aux jeux d’argent : Etats des lieux

A. Définitions du jeu pathologique

La question de l’addiction aux jeux d’argent fait intervenir différentes notions telles que l’addiction en elle-même, mais aussi le « jeu excessif ou pathologique » ou le « jeu problématique », qui méritent d’être précisément définies afin d’en mesurer les nuances, et ainsi de mieux appréhender les véritables enjeux de la lutte contre l’addiction.

1. Définition de l’addiction

L’addiction est un terme général qui définit « un comportement qui peut avoir pour fonction de procurer du plaisir et de soulager un malaise intérieur, et qui se caractérise par l’échec répété de son contrôle et sa persistance en dépit des conséquences négatives » (Goodman - 1990).

En cela, l’addiction correspond plus communément à ce que l’on nomme un comportement de dépendance, qui peut être avec substance (tabac, alcool, cannabis etc.) ou sans substance (travail, sexe, sports, achats, jeu d’argent, etc.).
Le terme « Addiction » fera son entrée officielle dans les classifications internationales des maladies mentales en 2013 (DSM V) pour se substituer à celui de dépendance. On distinguera les addictions aux substances des addictions comportementales.

2. Définitions du jeu excessif et du jeu pathologique

L’addiction aux jeux d’argent se décline en deux grandes définitions internationales et opérationnelles, c'est-à-dire en définitions médicales permettant d’établir le diagnostic.
Bien que les deux définitions se recoupent fortement, on parlera de **jeu pathologique** (définition américaine) ou de **jeu excessif** (définition canadienne) en fonction du référentiel choisi.

Le **Jeu pathologique** a été défini par l’Association Américaine de Psychiatrie (APA, USA), en référence au DSM IV (Manuel Diagnostic et statistique des maladies mentales) et se repère, entre autres, par l’intermédiaire d’un questionnaire de 20 items (SOGS – South Oachs Gambling Screen, issu du DSM III). Le SOGS est ainsi l’un des outils les plus utilisés internationalement pour évaluer la prévalence du jeu pathologique, mais tend à surévaluer cette dernière en population générale.

Le **Jeu excessif** a été défini par le Centre canadien sur les Abus de Substances (CCAS, Canada) et se décline sous la forme d’un questionnaire de 31 items nommé Indice Canadien du Jeu Excessif (ICJE). Cet instrument a été en partie créé pour s’adapter aux sondages en population générale et propose une version courte permettant d’évaluer en 9 items un niveau de risque et un diagnostic (jeu à faible risque, jeu à risque modéré, jeu excessif).
Au-delà d’une absence de consensus international sur une unique définition de l’addiction aux jeux d’argent, l’essentiel est de retenir que celle-ci ne se définit pas par la fréquence de jeu ou par les sommes dépensées, mais par la notion de perte de contrôle et par les conséquences de la pratique de jeu sur la vie de l’individu. Ces conséquences pourront être financières, relationnelles, sociales et psychologiques.

3. Définitions du jeu problématique

Pour finir, la notion de **jeu problématique** désigne le regroupement :
- des joueurs dont la pathologie est déjà avérée (c'est-à-dire joueurs excessifs ou joueurs pathologiques)
- des joueurs à risques.

Pour exemple, en référence à l'ICJE, un joueur problématique sera un individu présentant un score rendant compte d'un risque modéré ou d'un jeu excessif (soit tout score supérieur ou égal à 3).

Indice canadien du jeu excessif (ICJE)

	INDICE CANADIEN DU JEU EXCESSIF (ICJE) **Au cours des 12 derniers mois…**	**JAMAIS**	**PARFOIS**	**LA PLUPART DU TEMPS**	**PRESQUE TOUJOURS**
1	Avez-vous misé plus d'argent que vous pouviez vous permettre de perdre ?	.	.	.	.
2	Avez-vous besoin de miser de plus en plus d'argent pour avoir la même excitation ?	.	.	.	.
3	Avez-vous rejoué une autre journée pour récupérer l'argent que vous aviez perdu en jouant ?	.	.	.	.
4	Avez-vous vendu quelque chose ou emprunté pour obtenir de l'argent pour jouer ?	.	.	.	.
5	Avez-vous déjà senti que vous aviez peut-être un problème avec le jeu ?	.	.	.	.
6	Le jeu a-t-il causé chez vous des problèmes de santé, y compris du stress ou de l'angoisse ?	.	.	.	.
7	Des personnes ont-elles critiqué vos habitudes de jeu ou dit que vous aviez un problème avec le jeu ?	.	.	.	.
8	Vos habitudes de jeu ont-elles causé des difficultés financières à vous ou à votre entourage ?	.	.	.	.
9	Vous êtes-vous déjà senti coupable de vos habitudes de jeu ou de ce qui arrive quand vous jouez ?	.	.	.	.

Réponses et score associé (par question) :
→ Jamais (0)
→ Parfois (1)
→ La plupart du temps (2)
→ Presque toujours (3).

Interprétation - Somme des scores des 9 questions :
→ Joueur Sans risque : 0
→ Joueur à faible risque : 1-2
→ Joueur à risque modéré : 3-7
→ Joueur Excessif : ≥ 8

B. Etat des connaissances sur le jeu pathologique

1. Prévalence du jeu problématique

a) Prévalence internationale

La revue la plus complète des études de prévalence sur le jeu problématique a été récemment publiée par Williams et al (2012). Elle présente les résultats de 202 études conduites entre 1975 et 2012, en population adulte (27 études australiennes, 40 études canadiennes, 67 études américaines et 68 études issues d'autres pays).

La comparaison des taux entre les différents pays est délicate pour deux principales raisons : d'une part, les outils d'évaluation et les périodes de référence (12 derniers mois ou sur la vie) diffèrent en fonction des études et d'autre part, les études ont été réalisées à des périodes très variables.
Pour pallier cela, les auteurs de la revue de littérature ont choisi de pondérer les résultats des études en raison des critères énoncés ci-dessus et proposent un taux moyen de prévalence afin de comparer les pays entre eux.

Ainsi, au regard des études menées dans les différents pays, les taux de prévalence du jeu problématique varient entre **0,4** et **11,0%** de la population générale.

- ⇒ Globalement, les **taux les plus bas** sont constatés **en Europe** (Danemark, Pays Bas, Allemagne, puis – restant en dessous de la moyenne – la Grande Bretagne, la Corée du Sud, l'Islande, la Hongrie, la **France**, la Norvège et la Nouvelle Zélande).
- ⇒ Les **taux moyens** sont retrouvés en **Suède, Suisse, Canada, Estonie, Finlande, Italie**. Puis – au-dessus des taux moyens – se situent la Belgique, les Etats-Unis et l'Irlande.
- ⇒ Les **taux les plus élevés** sont retrouvés **en Asie** (Singapour, Macau, Hong Kong), **en Australie et en Afrique du Sud**.

Prévalence du jeu problématique par pays

	Taux moyen de prévalence*	Dernière étude réalisée pour chaque pays						
	Jeu Problématique	Année	Outil	Effectif	Age	Référence	Jeu problématique	Jeu pathologique ou excessif
Danemark	0,5	2005	DSMIV-PY	8153	18-74	Bonke, 2006	0,4	0,1
Pays-Bas	0,5	2004	SOGS-PY	5575	16+	De Bruin, 2006	0,9	0,3
Allemagne	0,7	2011	DSMIV-PY	15002	18+	Haase,2011	0,4	0,2
Grande Bretagne	0,9	2010	ICJE	7756	16+	Wardle, 2010	2,5	0,7
Corée du sud	0,9	2011	ICJE	4000	19+	Williams	1,0	0,3
Hongrie	1,0	2007	SOGS-L	2710	18-64	Kun, 2011	3,3	1,4
Islande	1,0	2007	ICJE	3009	18-70	Olason, 2009	1,6	0,3
France	**1,1**	**2010**	**ICJE**	**25034**	**18-75**	**Inpes, Ofdt, 2010**	**1,3**	**0,4**
Norvège	1,1	2010	ICJE	4636	15+	Pran, 2010	4,4	2,1
Nouvelle-Zélande	1,5	2007	ICJE	12488	15+	Mason, 2009	1,7	0,4
Suède	1,5	2009	ICJE	15000	16-84	SNIPH, 2009	2,2	0,3
Suisse	1,7	2005	SOGS-PY	2803	18+	Bondolfi, 2008	1,3	0,5
Canada	1,8	2002	ICJE	24997	15+	Marshall, 2003	2,0	0,5
Estonie	1,9	2006	SOGS-L	986	15-74	Laansoo, 2009	6,5	3,4
Finlande	2,0	2011	SOGS-PY	4484	15-74	Turja, 2012	2,7	1,0
Italie	2,3	2008	ICJE	2000	18-74	Barbaranelli, 2010	1,5	1,2
Belgique	2,8	2006	DSMIV-PY	3002	16-99	Druine, 2009	2,0	0,4
Etats-Unis	3,2	2003	DSMIV-L	3435	18+	Kessler, 2008	2,9	0,6
Irlande	3,3	2010	ICJE	1033	16+	DSD, 2011	7,5	2,2
Singapour	3,8	2011	DSMIV-PY	3315	18+	NCPG, 2012	2,6	1,4
Australie	3,9	1999	SOGS-PY	10525	18+	Australian Gov,2009	4,9	2,1
Hong Kong	5,6	2011	DSMIV-?	2024	15-64	HK Polytec, 2012	3,3	1,4
Macau	6,0	2003	DSMIV- ?	1121	15-64	Fong, 2005	4,3	1,8
Afrique du sud	6,4	2008	ICJE	3000	18+	Ross, 2010	11,0	3,0

*Taux moyen de prévalence standardisé, par les taux obtenus aux différentes études de chaque pays et par outils, selon Williams (2012)

b) Prévalence française

A ce jour, une seule étude française a été réalisée pour estimer la prévalence du jeu excessif en population générale. Cette étude a été conduite en 2010, préalablement à l'ouverture à la concurrence du marché des jeux en ligne. Elle porte sur 25 034 personnes âgées de 18 à 75 ans, représentatives de la population générale et s'appuie notamment sur l'ICJE (Costes JM. & coll., 2011).
Du fait du caractère illégal de certains types de jeux en ligne lors de la réalisation de cette étude, il est probable que certains résultats soient sous-estimés, tels que la part des joueurs en ligne en population générale.

Les résultats indiquaient que près de **la moitié des Français** aurait joué de l'argent au cours des douze derniers mois (sur internet et hors internet). 10,9% joueraient régulièrement et 4,7% dépenseraient plus de 500€ par an.
Par ailleurs, cette étude souligne que **1,3% de la population** française présenterait des **comportements de jeu problématique**, dont 0,9% de joueurs à risque modéré (soit 400 000 personnes) et 0,4% de joueurs excessifs (soit 200 000 personnes).

Enfin, parmi la population de joueurs en ligne, 22,7% présenteraient des comportements de jeu problématique, parmi lesquels 14,4% seraient des joueurs à risque modéré et 8,3% des joueurs excessifs.
Ces derniers chiffres sont à prendre avec précaution, compte-tenu du faible échantillon de joueurs en ligne dans cette étude (n=264).

Prévalence du jeu problématique en France (Etude INPES - OFDT, 2010)

	Population générale (n=25 034)
Joueurs dans l'année	**47.8%**
Joueurs réguliers (≥52 fois par an)	10.9%
Joueurs dépensiers (≥500€ par an)	4.7%
Joueurs problématiques	**1.3%**
Dont joueurs à risque modéré	*0.9%*
Dont joueurs excessifs	*0.4%*

Une étude complémentaire, traitant de la **prévalence du jeu excessif** en population générale **depuis l'ouverture des jeux en ligne** en 2010 devrait être publiée dans le courant de l'année 2014.

2. Facteurs de risque du jeu pathologique

Les éléments qui suivent sont issus d'une revue de littérature d'articles scientifiques. Les principales références peuvent être retrouvées dans l'Expertise Inserm (2008) et Williams (2012).

Dans le but de prévenir efficacement une pathologie, il est nécessaire de comprendre ce qui en est la cause. En référence au modèle « bio-psycho-social » de l'addiction, les travaux actuels plaident en faveur d'un déterminisme plurifactoriel des conduites de jeu pathologique. Celui-ci résulterait d'une **interaction complexe entre plusieurs facteurs** d'ordres biologiques, psychologiques et environnementaux. Dans ces derniers, certains relèvent de la sphère sociale et d'autres des caractéristiques intrinsèques à l'objet d'addiction, ici « l'objet-jeu » lui-même ou encore du contexte de jeu.

a) Les facteurs de risque biologiques

L'héritage génétique crée des propensions biologiques individuelles qui augmentent ou diminuent les prédispositions à une pathologie. Ainsi, les études menées sur les jumeaux permettent d'évaluer l'importance des facteurs génétiques dans la propension à développer certaines pathologies.
Concernant la **dépendance aux jeux**, ce type d'étude a permis d'estimer que **40 à 50%** de la propension à développer un problème de jeu pouvaient être prédits par les **facteurs génétiques**. Des pourcentages de prédisposition similaires ont été retrouvés dans les études concernant les dépendances aux substances ou les troubles psychiatriques.
Bien qu'il y ait une prédisposition génétique spécifique au jeu pathologique, il existerait avant tout une vulnérabilité génétique partagée pour plusieurs maladies, expliquant les co-morbidités entre le jeu pathologique et l'abus de substances ou la personnalité antisociale et les troubles de l'humeur.

Par ailleurs, certains **dysfonctionnements du cerveau** humain, tels que la dérégulation du système de récompense retrouvée dans les pathologies addictives se manifestant par une préférence pour les récompenses immédiates, **peuvent expliquer la propension accrue à l'impulsivité**, la prise de risque et à la recherche de sensations chez les joueurs pathologiques.

b) Les facteurs de risque environnementaux

Les propensions biologiques évoquées précédemment interagissent avec les expériences environnementales. Il s'agit ici de caractéristiques liées au contexte socio-économique, socioéducatif mais aussi à l'objet-jeu lui-même et l'offre qui en est faite dans le contexte social et culturel dans lequel évolue l'individu.

Caractéristiques socio-éducatives :
- carences éducatives subies pendant l'enfance (violences et / ou négligences parentales),
- parents impliqués dans la pratique du jeu ou eux-mêmes joueurs pathologiques
- groupe de pairs impliqués dans la pratique du jeu,

Caractéristiques socio-économiques :
- faible niveau de revenus,
- faible niveau d'éducation/de diplôme,
- faible support social.

Caractéristiques liées à la nature du jeu et à l'offre qui en est faite :
- nature et rapidité du jeu,
- expérimentation d'un gros gain initial,
- support de la pratique du jeu (anonymat, facilité d'accès au jeu et en continu),
- acceptation sociale et culturelle de la pratique du jeu,
- offre et disponibilité des jeux (facilité d'accès au jeu et à une offre de jeu non régulée).

c) Les facteurs de risque individuels et psychologiques

Au-delà des facteurs biologiques ou environnementaux précédemment décrits, il subsiste également d'autres **facteurs, relatifs à l'individu lui-même** :
- le **genre** (nette prédominance masculine des pratiques de jeu et du jeu pathologique),
- l'**âge** (précocité de l'expérimentation, vulnérabilité de la jeune population),
- les **antécédents personnels** (addiction à des substances psycho-actives, troubles de l'hyperactivité avec déficit de l'attention),
- les dimensions de **personnalité** (impulsivité, recherche de sensations, alexithymie[1], personnalité antisociale),
- les pensées dysfonctionnelles, également appelées **fausses croyances** ou cognitions erronées (elles résultent d'une méconnaissance ou d'une erreur de raisonnement,

[1] L'alexithymie se définit par la difficulté, voire l'incapacité, à verbaliser ses émotions.

caractérisées par l'illusion de contrôle du hasard et la certitude que la poursuite du jeu augmente les chances de gagner),
- les **motivations à jouer** (lorsqu'elles traduisent une volonté d'échapper à la réalité ou à des problèmes personnels, ou encore lorsque le jeu sert à répondre à un besoin de l'ordre de la sensation).

La présence et l'interaction de certains de ces facteurs de risque feront que l'individu s'engagera régulièrement dans l'activité de jeu. Un conditionnement opérant et classique augmente la fréquence du comportement et des processus physiologiques qui le sous-tendent, rendant alors progressivement l'arrêt plus difficile.
Sur le plan psychologique, le joueur est de plus en plus préoccupé par l'envie de jouer et commence à organiser son temps autour de cette activité. Sur le plan comportemental, il s'engage dans des pratiques de jeu à risque, c'est-à-dire qu'il joue plus souvent et plus longtemps que ce qu'il avait prévu, il dépense au-delà des limites qu'il s'est fixées, et tente de plus en plus de compenser ses pertes en continuant à jouer. Le processus d'addiction est alors installé.

C. Régulation des jeux d'argent et prévention du jeu pathologique

La lutte contre le jeu excessif ou pathologique n'est pas un sujet récent puisque, dès la mise en place des premiers casinos ou cercles de jeux du réseau physique, les pouvoirs publics se sont inquiétés des conséquences sanitaires du développement de ce type d'activités.
Ainsi, de nombreux travaux et études ont été menés concernant les jeux dans leur ensemble, suivis ces dernières années par des réflexions spécifiques à l'activité de jeux en ligne, aboutissant notamment au développement d'outils de régulation dédiés, à l'image des dispositifs actuellement mis en place en France *(Williams, 2012 et CAMH, 2011)*.

1. Etat des lieux des politiques de lutte contre le jeu pathologique et des outils de régulation correspondants

Depuis plusieurs années, le développement rapide de l'offre de jeux en ligne a contraint les Etats à adapter rapidement leur cadre législatif.

Ainsi, en Europe, la majorité des Etats a conçu des **lois et règlements spécifiques pour la régulation des jeux en ligne**, d'autres ont appliqué de facto leurs législations existantes concernant des jeux en dur aux jeux en ligne et de rares exceptions (Irlande et Chypre, où l'adoption de lois est prévue pour 2013) ne régulent toujours pas les jeux en ligne.

Pourtant, en dépit de ces initiatives législatives prenant en compte la nécessaire régulation d'un secteur aussi particulier que celui des jeux d'argent, les véritables dispositifs publics de prévention contre le jeu excessif en Europe sont encore rares et souvent peu encadrés au niveau législatif.
A l'heure actuelle, bien que chaque pays européen puisse se défendre d'avoir mis en place au moins une mesure de prévention du jeu pathologique, celles-ci restent extrêmement hétérogènes - puisqu'on recense plus d'une quarantaine d'outils ou de mesures différentes - et à l'efficacité très variable. **Seuls quelques pays ont mis en place des plans publics dédiés à la prévention de l'addiction,** parmi lesquels la France, mais aussi l'Autriche, le Portugal et la Suède.

Toutefois, certaines thématiques principales de la prévention du jeu excessif se retrouvent fréquemment. Ainsi, le tableau ci-dessous présente les principaux types de mesures mises en place en Europe et le nombre de pays les ayant mis en application :

Mesures de prévention du jeu pathologique	Nombre de pays de l'UE
Dispositifs d'information et de sensibilisation des joueurs et du public	13
Dispositifs d'interdiction de jeux à l'encontre des populations vulnérables	11
Dispositifs de modération de jeu	17
Dispositifs d'encadrement des offres et des communications commerciales	18
Dispositifs de prise en charge des joueurs excessifs ou pathologiques	9

a) Dispositif d'information et de sensibilisation des joueurs et du grand public

La **méconnaissance du jeu d'argent et de ses risques** est un facteur important de risques en termes de jeu problématique. En cela, les mesures éducatives sont reconnues comme des outils efficaces de prévention permettant de modifier les comportements dès lors qu'ils ciblent les objectifs suivants : améliorer les connaissances du jeu et du jeu problématique, corriger les croyances erronées, et encourager les comportements de jeu responsable.

Différents types d'actions peuvent être mises en place dans le cadre de l'information et de la sensibilisation concernant les risques liés au jeu, parmi lesquels :

⇒ **des programmes d'intervention pendant l'enfance et en milieu scolaire**, visant à la prévention des jeux d'argent. Peu fréquents, ces programmes ont principalement été développés en Australie, au Québec et aux Etats-Unis, à l'attention d'élèves de l'école primaire, du collège et du lycée afin de leur délivrer une connaissance statistique sur le jeu, de leur apporter des informations sur la nature potentiellement addictive du jeu, de leur expliquer les erreurs de jugement, et de les aider à se former un esprit critique permettant de jouer en toute conscience. S'il y a eu très peu d'évaluation publiée de ces programmes, il est reconnu que les interventions auprès des enfants, familles et des enseignants sont efficaces pour prévenir et réduire l'apparition de comportements de jeu excessifs chez les adolescents.

⇒ **des campagnes d'information et de sensibilisation**, diffusant généralement des éléments tels que des encouragements à connaître ses limites ou à jouer de façon responsable, des avertissements sur les risques, des aides à l'identification des signes du jeu problématique, des informations sur les structures d'information et d'assistance, ou encore des éléments concrets sur les chances mathématiques réelles de gain, dans l'objectif de limiter les fausses croyances et d'émettre des recommandations pour un jeu sans problème. Ces campagnes sont des moyens simples pour délivrer des messages de prévention à une large partie de la population et sont un bon vecteur d'atteinte du jeune public, reconnu comme particulièrement sensible à ce mode de communication pour le temps qu'ils y consacrent et leur plus grande réceptivité aux publicités. Ce type de campagne peut également prendre la forme de messages de prévention inclus dans les publicités pour des jeux d'argent, à l'instar du dispositif français actuel.

⇒ **des campagnes d'information et de sensibilisation ciblées sur les joueurs** : complémentaires aux campagnes grand public, ces outils d'information sont mis à disposition en permanence des joueurs, répondant spécifiquement à leurs problématiques. A titre d'illustration, on observe depuis une dizaine d'années la mise en place de centres d'information sur le jeu responsable au sein même des casinos. Ces centres permettent de délivrer de l'information en amont d'un éventuel problème de jeu mais aussi d'intervenir en cas de difficultés déjà présentes. En ligne, ce type de dispositifs peut prendre la forme d'une zone « jeu responsable » sur les sites des opérateurs de jeu.

b) Dispositifs d'interdiction de jeux à l'encontre des populations vulnérables

La **restriction de l'offre de jeux à certaines populations jugées plus vulnérables** est l'un des dispositifs de lutte contre le jeu excessif ou pathologique les plus communément employés.
Les contrôles afférents se matérialisent alors par la vérification systématique de l'identité des joueurs.

Deux populations font ainsi principalement l'objet de dispositifs spécifiques :

⇒ **les mineurs** : il ressort ainsi des mesures communes visant à interdire l'accès au jeu de hasard et d'argent aux personnes qui n'ont pas atteint la majorité légale (variant de 15 à 21 ans, 18 ans étant l'âge le plus commun). D'importantes variations sont cependant constatées entre certains Etats, allant d'aucune restriction d'âge pour les loteries en Pologne ou Slovénie, ou encore pour les machines à sous en Grande Bretagne jusqu'à une interdiction totale d'entrée dans les casinos avant l'âge de 25 ans pour Malte.

⇒ **les interdits de jeux volontaires (ou auto-exclus)** : existant dans les casinos physiques depuis de nombreuses années, des dispositifs de ce type ont également été développés dans de très nombreux pays. Différentes études ont déjà démontré l'efficacité de ces programmes d'interdiction de jeux ou d'auto-exclusion, en particulier pour limiter les rechutes des joueurs pathologiques, notamment si les exclusions du jeu couvrent des périodes longues (minimum 2 ans) et s'appliquent aux différents types de jeu accessibles (réseaux physiques, jeux en ligne, etc.).

c) Dispositifs de modération de jeu

Les dispositifs de modération de jeu renvoient le plus souvent à la **notion d'autolimitation du joueur**. En effet, les modérateurs de jeu permettent de se fixer, soi-même, des limites avant même de s'engager dans le jeu. L'efficacité de tels outils en termes de réduction des risques est largement reconnue dans la mesure où ils permettent aux joueurs de prendre des décisions réfléchies et les obligent à respecter ces limites pendant le jeu, faisant ainsi obstacle aux éventuelles pertes de contrôle.
Les modérateurs les plus communs sont les limites de temps et d'argent. Passer plus de temps que prévu et dépenser plus d'argent que prévu font partie des signes essentiels d'un jeu à risque :

- ⇒ **modérateurs de temps** : les mesures visant à limiter le temps consacré au jeu pour une même personne peuvent être de deux natures : l'interdiction d'accès au jeu durant certaines plages horaires (par exemple la nuit), ou l'obligation de temps de pause après une certaine durée de jeu. Les jeux en ligne sont – par définition – accessibles à n'importe quelle heure du jour et de la nuit (sous réserve néanmoins d'une offre proposée à toute heure), il est néanmoins facile de contraindre les joueurs à cesser leur activité de jeu à fréquence régulière, via l'introduction de dispositifs d'auto-modération ou via le paramétrage de mesures contraignantes et obligatoires, impliquant la coupure de la session de jeu après un temps donné.

- ⇒ **modérateurs d'argent** : l'expérience montre que les joueurs problématiques dépensent tout leur argent lorsqu'ils sont sur un lieu de jeu et cherchent à se réapprovisionner pour recouvrir leurs pertes. Très souvent, les pertes financières sont la première raison qui conduit le joueur à chercher de l'aide. Les modérateurs d'argent sont de ce fait un outil très utilisé et perçu comme efficace par les joueurs. Ils peuvent être déclinés sous la forme de modérateurs de mises, de dépôts ou encore de pertes. Dans tous les cas, il est souvent recommandé que les limites soient fixées à l'avance et qu'un délai minimum de modification soit introduit. Par ailleurs, ces modérateurs de temps peuvent être complétés par des dispositifs permettant aux joueurs d'indexer leurs limites de jeu sur leurs revenus, leurs habitudes de jeu ou encore le budget qu'ils souhaitent se fixer.

d) Dispositifs d'encadrement des offres et des communications commerciales

Le principe de communiquer commercialement à propos d'un produit ou de proposer des offres promotionnelles dans le but d'inciter à consommer davantage ou à fidéliser sont des concepts extrêmement courants et présents dans tous les types d'activités commerciales.
Cependant, dans le cas d'activités aussi particulières que celle des jeux d'argent, il peut s'avérer nécessaire que ce type de pratiques soit encadrées, et que celles-ci s'inscrivent alors dans une démarche de protection des populations vulnérables.

- ⇒ **encadrement des bonus** : les bonus sont, par définition, une incitation à jouer. Qu'ils prennent la forme de bonus d'inscription, de fidélité ou qu'ils soient offerts pour « compenser » une perte de jeu, ils sont distribués dans l'unique objectif d'inciter le joueur à ne pas cesser son activité. Mais le joueur pourrait être récompensé, non pas pour le montant dépensé ou le temps passé, mais pour la compatibilité de sa pratique de jeu avec celle d'un joueur responsable, notamment à travers le respect des modérateurs de jeu. Certains professionnels suggèrent ainsi que ces offres pourraient, au-delà de récompenser purement et simplement l'activité de jeu, être mises en lien avec la pratique responsable du jeu et devenir alors incitatives d'un jeu ludique, plutôt qu'assidu à tout prix.

- ⇒ **restriction de la publicité** : en Europe, plus de la moitié des pays de l'UE (18) ont promulgué des mesures d'encadrement de la publicité, de limitations des stratégies marketing et ont généralement mis en place un code de bonne conduite. Ces mesures visent essentiellement à s'assurer que les publicités ne sont pas destinées aux mineurs en limitant les conditions de diffusion (emplacements et heures de diffusion). Ainsi, les législations des jeux d'argent appliquées dans la plupart des pays européens requièrent une « publicité honnête » qui se doit théoriquement de réduire les tentatives de décrire le jeu comme inoffensif, sûr ou comme un

moyen de se faire de l'argent. De nombreux Etats encadrent les communications commerciales pour des opérateurs de jeux ou imposent la présence de messages d'avertissement sur les risques associés à la pratique de jeu. Peu d'études existent sur les effets de la publicité pour le jeu d'argent. Néanmoins il est reconnu que la publicité permet le recrutement de nouveaux joueurs, l'intensification du comportement de jeu chez les joueurs réguliers et l'augmentation de la propension à rechuter chez les joueurs pathologiques. C'est pourquoi, à défaut de l'interdire, des mesures d'encadrement peuvent être proposées pour limiter les conséquences potentiellement néfastes des publicités.

e) Dispositifs de prise en charge des joueurs excessifs ou pathologiques

Les professionnels de santé et de l'industrie du jeu s'accordent pour reconnaître qu'il existe des **indices comportementaux** permettant de repérer les joueurs problématiques sur les lieux de jeux. En conséquence, tous s'accordent à dire que la prise en charge des joueurs excessifs et pathologiques pourrait être améliorée, grâce au déploiement de quelques règles simples :

⇒ la **formation et la sensibilisation au jeu problématique** : depuis une dizaine d'années, de nombreux pays ont mis en place des formations de sensibilisation au jeu problématique pour les employés des casinos ou encore pour les détaillants de loterie. Ces formations ont pour objectif de délivrer les connaissances et aptitudes nécessaires au personnel de casinos pour leur permettre de repérer un joueur à risque et d'alerter leurs superviseurs. Une formation plus approfondie est généralement délivrée aux superviseurs et managers de personnels des casinos, dont les responsabilités impliquent de prendre contact avec les joueurs identifiés et de les orienter vers un spécialiste ou un centre de traitement spécialisé. La conception des programmes est souvent le fruit d'une étroite collaboration entre le gouvernement, l'industrie du jeu, et les organismes de santé spécialisés en addiction. Les formations sont généralement délivrées par les opérateurs, les centres de santé spécialisés en addiction, ou une combinaison des deux. Bien que peu d'études aient évalué l'efficacité de ces formations, les résultats sont globalement positifs : les employés trouvent cette formation utile, développent les connaissances et aptitudes à identifier un joueur en crise, et se sentent plus disposés à s'adresser aux joueurs en difficulté que le personnel non formé.

⇒ ces formations peuvent être complétées par des **dispositifs de repérage des joueurs à risque et l'instauration d'une obligation d'intervention** : pour exemple, en Suisse, les casinos peuvent mettre en place une liste de critères permettant à leurs employés de repérer les clients potentiellement problématiques. Si les critères sont remplis, le personnel a l'obligation d'approcher le client pour évaluer la nécessité de mettre en place une limitation des visites voire une procédure d'auto-exclusion. D'autres initiatives ont été développées, ainsi, aux Pays-Bas ou en Autriche, le suivi personnalisé des entrées et des sorties des joueurs permet aux casinos d'enregistrer la fréquence des visites. Si un joueur augmente significativement ses visites ou s'il dépasse le seuil fixé sur une période de temps, il est automatiquement approché pour se voir proposer une limitation des visites ou une auto-exclusion. Ces méthodes ont montré leur efficacité. Pour exemple, le taux de prévalence de jeu pathologique aux Pays-Bas est parmi les plus faibles et les casinos ayant mis en place cette mesure ont vu leur taux de joueur problématique cherchant de l'aide réduire de moitié entre 1995 et 2004. Si ces initiatives ont fait leurs preuves dans les réseaux physiques, elles ont également l'avantage d'être facilement transposables aux jeux en ligne. On peut enfin noter que ce type d'intervention permet une détection en amont, qui pourrait dès lors limiter le nombre de prises en charge sanitaires et sociales de problèmes de jeu avérés.

⇒ **mesurer l'importance et les évolutions de la pathologie ainsi que l'efficacité des dispositifs de prévention** : le manque de supports scientifiques conduit souvent à dresser un constat d'inefficacité totale ou partielle des mesures mises en place. Ainsi, dans l'optique d'une prévention efficace, il convient donc de promouvoir la recherche en sciences humaines et sociales afin de mener les interventions suivantes :
- o optimiser la conception, l'exécution, et l'évaluation des outils de prévention,
- o utiliser les modèles théoriques validés du changement comportemental pour guider le développement de nouvelles initiatives,

- mener régulièrement des évaluations du jeu problématique en population générale et en centre de soins pour évaluer l'impact de ces nouvelles initiatives,
- utiliser le changement comportemental comme principale mesure de l'efficacité de ces nouvelles initiatives (si l'évaluation des perceptions des joueurs à risque sur une mesure de prévention apporte son lot d'informations utiles, elle nécessite d'être complétée par une évaluation du changement réel de comportement, en particulier en ce qui concerne le champ des addictions).

2. Problématiques spécifiques à la régulation des jeux en ligne

L'expérience sur les jeux d'argent en réseau physique et la mise en place d'outils de prévention permettent de bénéficier d'une littérature scientifique relativement fournie.
En revanche, **la pratique des jeux d'argent en ligne**, et plus encore le phénomène d'addiction qui peut parfois en résulter, sont **récents**. Les données et connaissances scientifiques dans ce domaine et notamment en matière d'interventions efficaces sont de ce fait extrêmement restreintes, tant sur le plan national qu'international.

Les professionnels s'accordent pourtant sur le fait que l'accès légal aux jeux d'argent en ligne risque d'augmenter la prévalence de jeu pathologique et d'aggraver les pathologies déjà avérées.
Les caractéristiques d'anonymat, d'isolement, d'argent virtuel, les publicités pour ce nouveau marché et l'accès aux jeunes populations plus vulnérables sont autant de paramètres justifiant ce constat.

Un moyen simple de pallier le manque d'éléments spécifiques aux jeux en ligne pourrait être, comme proposé dans les recommandations issues de la littérature scientifique (Williams, 2012 et CAMH, 2011), **d'étendre, dans un premier temps, les mesures reconnues comme les plus efficaces issues des réseaux physiques aux jeux en ligne, puis de proposer des mesures spécifiques.**

a) Outils issus des politiques de prévention dans les réseaux physiques

En premier lieu, et dans le but d'utiliser au mieux les ressources littéraires et scientifiques disponibles, il semble impératif que les **trois notions centrales en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique dans les réseaux physiques**, et ayant démontré leur efficacité lorsqu'elles sont mises en œuvre de manière systématique, soient également **appliquées en ligne** :

⇒ **contrôle de l'âge des joueurs** afin de s'assurer que les mineurs ne puissent pas jouer,
⇒ **mise à disposition d'informations sur le jeu responsable et les risques liés aux jeux** : chaque site de jeu devrait ainsi dispenser des informations facilement accessibles et visibles sur les risques liés aux jeux, les pratiques d'un jeu responsable, un outil d'auto-évaluation du jeu problématique, un accès à une ligne téléphonique d'assistance et des informations sur les centres de prévention et de traitement,
⇒ **contrôle de la publicité et de la promotion des jeux**, chaque publicité devant ainsi être accompagnée d'informations ou d'avertissements sur le jeu responsable.

b) Outils spécifiques aux jeux en ligne

En complément de ces premières mesures, un consensus ressort de la littérature spécifiquement consacrée aux problématiques du jeu en ligne pour estimer que les mesures suivantes sont des composantes nécessaires au développement d'un système de régulation pour le jeu responsable :

⇒ **limites des dépôts, des pertes et du temps de jeu**, par session ou par jour. Affichage des données de temps et de dépenses en permanence,
⇒ **affichage des sommes jouées en valeur monétaire** et non en points,
⇒ **possibilité de s'auto-exclure**, via une procédure simple et rigoureusement appliquée. Le joueur doit avoir la possibilité de s'auto-exclure des jeux en ligne, séparément des jeux en dur,

ou des deux combinés. En ligne, une option “panic button” peut donner la possibilité au joueur de s’auto-exclure immédiatement et pour une période courte. Cette procédure serait systématiquement accompagnée d’une information sur le jeu responsable et sur les lignes d’assistance ou centres de traitement.
⇒ **pauses obligatoires** entre les sessions de jeu afin de laisser au joueur la possibilité de réfléchir sur la poursuite ou non de son activité.
⇒ **possibilité de confirmer ou d’annuler son pari** avant validation.
⇒ **aucun encouragement à rejouer après une session de jeu**, à savoir miser à nouveau de l’argent ou continuer à perdre. Le joueur doit pouvoir retirer son solde à tout moment par une procédure simple.
⇒ mêmes **précautions appliquées aux jeux gratuits** de démonstrations ou d’entraînement que celles concernant les jeux en argent réel : les chances de gagner et le taux de retour aux joueurs doivent être la représentation précise et réelle des jeux impliquant de l’argent réel.

3. Le « modèle » français pour la régulation des jeux en ligne

Depuis l’ouverture du marché des jeux en ligne à la concurrence, en mai 2010, trois dispositifs coexistent ainsi en France :

- les **réseaux physiques de la Française des Jeux et du Pari Mutuel Urbain**, proposant respectivement des services de paris sportifs et de paris hippiques ainsi que les **jeux en ligne sous monopole de la Française des Jeux**, placés sous la responsabilité du Ministère du Budget,
- les **casinos terrestres**, sous l’égide du Ministère de l’Intérieur, en vertu du Code de la sécurité intérieure, et régulés par le Service des Courses et Jeux,
- les **jeux en ligne régulés** par l’Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL), sur la base des dispositions de la loi du 12 mai 2010 et de ses textes d’application.

En effet, parce que le marché des jeux d’argent et de hasard n’est pas un secteur économique banal, qu’il comporte des risques d’ordre public et social, l’Etat français a mis en place un ensemble de textes visant à protéger les populations vulnérables : les mineurs et les joueurs excessifs ou pathologiques.

L’article 3 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne rappelle ainsi que « la politique de l’État en matière de jeux d’argent et de hasard a pour objectif de limiter et d’encadrer l’offre et la consommation des jeux et d’en contrôler l’exploitation afin de prévenir le jeu excessif ou pathologique et protéger les mineurs ».

Sont présentées ici les dispositions relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur les jeux en ligne.

a) Dispositifs d’information et de sensibilisation des joueurs et du public

⇒ **Mentions devant figurer sur le site :** le décret n°2010-518 du 19 mai 2010 et la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 imposent aux opérateurs la mise en place de messages sur leurs sites et notamment :
  - o un message de mise en garde sur les risques liés au jeu excessif ou pathologique sur la page d’accueil de chacun des sites exploités ;
  - o un message sur la page d’accueil précisant la procédure d’inscription volontaire sur les fichiers des interdits de jeu tenus par le Ministère de l’Intérieur ;
  - o un message informant les joueurs du système d’information et d’assistance mis à leur disposition en vue de prévenir le jeu excessif. Ce message doit apparaître sur l’ensemble des pages des sites des opérateurs et le joueur qui active ce message doit être dirigé vers le site internet du service public d’aide aux joueurs mis en place sous la responsabilité de l’INPES.

⇒ **Encadrement des communications commerciales des opérateurs :** par le décret n°2010-624 du 8 juin 2010, les opérateurs de jeux agréés ont :

- o l'obligation d'associer une phrase du type « Jouer comporte des risques : endettement, dépendance… Appelez le 09-74-75-13-13 (appel non surtaxé) » à chaque communication commerciale et ce de manière accessible et aisément lisible, quel que soit le support utilisé ;
- o l'interdiction de diffuser toute communication commerciale dans des publications destinées à la jeunesse ou apparaissant comme principalement destinées aux mineurs.

b) Encadrement de la pratique des joueurs et mécanismes d'exclusion

⇒ **Encadrement de la capacité de jeu du joueur** : les articles 16 et 17 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne prévoient la mise en place de trois modérateurs :

- o un modérateur fixant le montant maximal des approvisionnements par période de 7 jours et un modérateur fixant le montant maximal de mises par période de 7 jours. Dès l'ouverture d'un compte joueur, l'opérateur doit demander au joueur d'encadrer sa capacité de jeu par la fixation de limites d'approvisionnement de son compte et d'engagement des mises. Il convient de signaler que :
  - ces limites s'appliquent au montant cumulé des approvisionnements réalisés ou des mises engagées par le joueur par périodes de sept jours,
  - aucune opération de jeu ne peut être réalisée tant que le joueur n'a pas fixé ces limites,
  - le joueur peut modifier ces limites à tout moment. Lorsqu'il augmente l'une ou l'autre, la modification prend effet au plus tôt dans un délai de deux jours francs à compter de sa saisie par le joueur. Lorsqu'il diminue l'une ou l'autre, la modification est d'effet immédiat,
- o un modérateur fixant le montant au-delà duquel le crédit du compte joueur doit être automatiquement reversé sur le compte de paiement. Au cours de son processus d'inscription, l'opérateur demande également au joueur de déterminer un montant au-delà duquel les crédits disponibles inscrits sur son compte joueur sont automatiquement reversés sur son compte de paiement. Aucune opération de jeu ne peut être réalisée tant que le joueur n'a pas déterminé ce montant. Le joueur doit pouvoir en permanence modifier ce montant par un dispositif aisément accessible.

⇒ **Dispositifs d'exclusion :**

- o Auto-exclusion temporaire : l'opérateur a l'obligation de mettre en place en permanence un dispositif permettant au joueur de demander son exclusion de jeu de manière temporaire. Cette exclusion temporaire ne peut être inférieure à sept jours et la durée d'exclusion ne peut être interrompue par le joueur.
- o Auto-exclusion définitive : l'opérateur a l'obligation de mettre en place en permanence un dispositif permettant au joueur de demander son exclusion de jeu de manière définitive. Cette demande d'exclusion, distincte de la demande de clôture de compte joueur, entraine également la clôture du compte et empêche le joueur de solliciter l'ouverture d'un nouveau compte avant l'expiration d'un délai de trois ans.

⇒ **Autres mécanismes** : afin d'encadrer au mieux la capacité de jeu des joueurs et éviter les risques d'addiction, les opérateurs doivent également :

- o interdire le jeu à crédit et s'abstenir de toute publicité pour des entreprises susceptibles de consentir des prêts d'argent aux joueurs ou de permettre le prêt entre joueurs ;
- o respecter un taux de retour aux joueurs de 85% au maximum pour les paris sportifs et hippiques. Ce TRJ permet de limiter l'espérance de gain des joueurs et donc de participer à la lutte contre le jeu excessif ou pathologique ;
- o communiquer à tout joueur fréquentant le site le solde instantané de son compte.

c) Dispositifs de repérage et d'accompagnement des joueurs pathologiques

⇒ **Repérage des joueurs problématiques** : l'opérateur a pour obligation de remettre un rapport annuel rendant compte des actions menées et des moyens consacrés pour promouvoir le jeu responsable et lutter contre le jeu excessif ou pathologique. Ce rapport doit notamment présenter les moyens de repérage utilisés par l'opérateur pour déceler d'éventuels comportements pathologiques et les mesures mises en place pour orienter les joueurs à risque vers une prise en charge.

⇒ **Contribution au financement des politiques de santé publique** : l'article 48 de la loi du 12 mai 2010 prévoit la mise en place d'un prélèvement sur les paris et jeux de cercle en ligne – respectivement 1.8% et 0.2% des mises – au bénéfice de l'assurance maladie, *« afin de permettre notamment la prise en charge des joueurs pathologiques »*. Cet article prévoit par ailleurs que 5% des sommes récoltées au titre dudit prélèvement soient affectés, dans la limite d'un plafond de 5 millions d'euros, à l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES). En 2012, 40.7 millions d'euros ont ainsi été versés aux régimes obligatoires de l'assurance maladie par les opérateurs de jeux en ligne et 2.1 millions d'euros ont été versés à l'INPES.

II. Régulation et addiction aux jeux d'argent : recommandations et propositions opérationnelles

Dans le contexte précédemment exposé, un ensemble de **recommandations et de propositions opérationnelles** peut être formulé, avec l'objectif de renforcer le dispositif légal actuel de lutte contre le jeu excessif ou pathologique.

Ces recommandations visent à couvrir les **différentes étapes de la vie d'un joueur** pouvant potentiellement « glisser » vers une pratique du jeu problématique ou pathologique, allant de la sensibilisation du public avant même qu'il ne joue, jusqu'au traitement du joueur pathologique.

A. Amélioration des dispositifs d'information et de sensibilisation des joueurs et du grand public

Dans la lutte contre le jeu excessif ou pathologique, et comme pour d'autres problématiques de santé publique, pour pouvoir espérer obtenir de meilleurs résultats, il est essentiel de **mieux informer, de mieux prévenir et de mieux sensibiliser les populations** de joueurs et leur entourage, afin de rendre le sujet de l'addiction aux jeux en ligne plus audible, car mieux connu et mieux compris du grand public.

Ainsi, il est essentiel de **renforcer la communication et les mises en garde sur les risques existants**, afin que le jeu puisse rester un plaisir.

1. Messages de mise en garde

La loi du 12 mai 2010 et ses textes d'application prévoient l'accompagnement systématique des contenus relatifs à l'activité de jeu en ligne (sites eux-mêmes, publicités, etc.) par des messages de prévention informant les joueurs des risques liés au jeu excessif ou pathologique.
Pourtant, il apparait aujourd'hui que la mise en place opérationnelle de ces messages s'avère parfois difficile.

a) Messages de prévention sur les nouveaux supports

La loi n°2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne prévoit, au second alinéa de l'article 26, qu'un opérateur agréé *« informe les joueurs des risques liés au jeu excessif ou pathologique par le biais d'un message de mis en garde […]. Un arrêté du ministre de la santé précise le contenu de ce message de mise en garde »*.

Ainsi, l'arrêté du 8 juin 2010 (NOR : SASP1015145A) fixe le contenu et les règles relatives aux modalités d'affichage des messages de mise en garde sur les risques liés au jeu excessif ou pathologique.

Ces modalités d'affichage sont ainsi actuellement exprimées en pixels. Or, **ces règles ne sont nullement adaptées aux nouveaux supports informatiques** (smart phones, tablettes multimédia, télévision…) sur lesquels se développe l'offre de jeux et de paris en ligne. A titre d'illustration, au cours du 4ème trimestre 2012, 21% des parieurs sportifs, 17% des parieurs hippiques et 27% des joueurs de poker avaient utilisé un téléphone portable, un smart-phone ou une tablette numérique pour se connecter à un site de jeu en ligne agréé. Ces pourcentages sont en progression rapide.

Il serait donc nécessaire de **réfléchir aux modalités techniques** qui permettraient d'imposer que les messages de mise en garde soient directement lisibles lors de la connexion à partir de ces nouveaux supports (alternative en pourcentage de la taille de l'écran au lieu d'une taille absolue en pixel par exemple), conformément à l'une des recommandations formulées en juin 2011 dans le rapport de la Commission spécialisée de l'ARJEL, relative à l'impact de l'ouverture du marché des jeux en ligne sur la demande.

Une telle mesure supposerait de modifier l'arrêté du 8 juin 2010 précité, fixant le contenu et les modalités d'affichage des messages de mise en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai. Un groupe de travail, visant à définir et proposer les modalités d'affichage de ces messages par type de support, sera mis en place, incluant des professionnels de la publicité, des associations d'opérateurs, des experts en matière de jeu excessif ou pathologique et des représentants des pouvoirs publics.

PROPOSITION N° 1

ADAPTER LES MODALITES D'AFFICHAGE DES MESSAGES DE MISE EN GARDE AUX NOUVEAUX SUPPORTS INFORMATIQUES (SMART PHONES, TABLETTES MULTIMEDIA, TELEVISION CONNECTEE)

Texte visé : *annexe 1 de l'arrêté du 8 juin 2010 fixant le contenu et les modalités d'affichage des messages de mise en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne*

b) Contenu des messages de mise en garde

Du point de vue du **contenu de ces messages de mise en garde**, il apparaît que les messages prévus par l'arrêté du 8 juin 2010 fixant le contenu et les modalités d'affichage des messages de mise en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 ne répondent pas convenablement aux situations rencontrées par les joueurs eux-mêmes, notamment du fait des spécificités des différents types de jeux.

L'ARJEL préconise donc de **revoir ces messages** afin d'en élaborer de nouveaux, en lien avec les acteurs impliqués dans la prévention du jeu problématique, plus en phase avec les conséquences concrètes de pratiques de jeu excessives ou pathologiques, telles que : *« faites une pause régulièrement »*, *« le jeu ne rembourse pas vos dettes »* ou *« il n'est pas possible de contrôler le hasard »* etc.
Différentes études s'accordent en effet à dire qu'un effort d'adaptation des contenus peut contribuer à la bonne diffusion des messages de prévention.

Par ailleurs, différentes études sur les communications commerciales en faveur des opérateurs de jeux en ligne s'accordent sur le fait que doit être promue une **publicité qui ne banalise pas le jeu d'argent et de hasard**, pour garantir l'efficacité des mesures de prévention mises en place.

Il est donc préconisé que ces nouveaux messages de prévention prennent en compte cette problématique des « croyances erronées », présentes chez certains joueurs estimant qu'ils maîtrisent suffisamment le jeu pour que le hasard n'ait plus de prise sur leur activité.

Par ailleurs, il est à souligner que ces nouveaux messages devront probablement être **différenciés selon les cibles visées** (grand public ou joueurs) et que leurs messages devront être **facilement compréhensibles** par un large public.

Une telle mesure supposerait une modification de l'arrêté du 8 juin 2010 précité (NOR : SASP1015145A).

PROPOSITION N° 2

REFORMULER LES MESSAGES DE MISE EN GARDE EN PRENANT EN COMPTE LES PROBLEMATIQUES SUIVANTES :

- LES DIFFERENTS PUBLICS VISES (GRAND PUBLIC, JOUEURS EN GENERAL ET JOUEURS PROBLEMATIQUES) ET LES DIFFERENTS TYPES DE JEUX

- LES SYMPTOMES OU CONSEQUENCES CONCRETES DES PRATIQUES DE JEU EXCESSIVES OU PATHOLOGIQUES

- LES RISQUES LIES AUX CROYANCES ERRONEES ET LE RAPPEL DE L'ASPECT INEVITABLE DU HASARD EN DEPIT DE L'HABILIETE DU JOUEUR

- LA NECESSITE DU CARACTERE FACILEMENT COMPREHENSIBLE POUR LE PLUS GRAND NOMBRE

Texte visé : articles 1 et 2 de l'arrêté du 8 juin 2010 fixant le contenu et les modalités d'affichage des messages de mise en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne

c) Communications commerciales particulières

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article 7 de la loi du 12 mai 2010, toutes **les communications commerciales en faveur d'un opérateur de jeux d'argent et de hasard doivent être accompagnées d'un message de mise en garde**, à l'exception des communications commerciales imprimées sur les articles de sport qui en sont spécifiquement exonérées.

Pourtant, **les exigences de diffusion des messages de mise en garde**, prévues par le décret n°2010-624 du 8 juin 2010 relatif à la réglementation des communications commerciales en faveur des opérateurs de jeux d'argent et de hasard ainsi qu'à l'information des joueurs quant aux risques liés à la pratique du jeu, **apparaissent aujourd'hui difficiles à mettre en œuvre pour un certain nombre de communications commerciales**, telles que le placement de produit dans les programmes cinématographiques ou télévisuels, la panneautique autour des terrains de sport ou directement imprimée sur la pelouse, ou encore certains liens commerciaux de petite taille sur Internet.

A l'instar de la proposition énoncée concernant les nouveaux types de supports, une adaptation des textes régissant les modalités d'affichage des messages de mise en garde accompagnant toute communication commerciale pourrait être proposée pour mettre fin à ces incompatibilités techniques. Du fait des disparités fortes entre les différents supports commerciaux existants, il serait opportun de **réfléchir à des modalités particulières d'affichage de ces messages au cas par cas**.

A titre d'exemple, un message de mise en garde pourrait être inséré :

- par un message déroulant diffusé à intervalles réguliers dans les stades abritant une panneautique proposant la publicité d'un opérateur de jeux en ligne ;
- dans une « bulle » surgissant au passage de la souris sur les liens commerciaux de petite taille sur internet ou sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, il peut être relevé que l'article 4 du décret précité prévoit, dans le cas de support imprimé, les dispositions suivantes : *« dans le cas où plusieurs messages publicitaires ou promotionnels en faveur d'un même opérateur de jeu apparaissent sur un même support, les messages de mise en garde […] peuvent n'être apposés qu'une seule fois dans un bandeau recouvrant au moins 7% de la surface du support »*.

La notion de support pouvant prendre différentes interprétations *(ici : totalité du journal ou une seule page)*, elle mériterait d'être précisée afin de facilité la mise en application des dispositions précitées.

PROPOSITION N° 3

ADAPTER LES MODALITES D'AFFICHAGE DES MESSAGES DE MISE EN GARDE POUR LES COMMUNICATIONS COMMERCIALES POUR LESQUELLES LA DIFFUSION DU MESSAGE N'EST MATERIELLEMENT PAS REALISABLE

Texte visé : décret n°2010-624 du 8 juin 2010 relatif à la réglementation des communications commerciales en faveur des opérateurs de jeux d'argent et de hasard ainsi qu'à l'information des joueurs quant aux risques liés à la pratique du jeu

2. Publicité

Parce que le marché des jeux d'argent et de hasard n'est pas un secteur économique banal, qu'il comporte des risques d'ordre public et social, la publicité en faveur des opérateurs de jeux ne peut se soustraire à un encadrement strict.

a) Limitations quantitatives de la publicité

Si la loi n'interdit pas les communications commerciales en faveur des opérateurs de jeux d'argent et de hasard, son article 7 impose certaines limites, notamment concernant les publications et services de communication à l'attention des mineurs et le décret n°2010-624 du 8 juin 2010 en fixe les modalités d'application en y imposant des messages de mises en garde.

Ainsi, les 2°, 3° et 4° de l'article 7 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 prévoient que les communications commerciales en faveur d'un opérateur de jeux d'argent et de hasard sont interdits dans les publications, les services et programmes de communication audiovisuelle et les services de communication au public en ligne à destination des mineurs.

Du fait de cette limitation de la catégorie des programmes et publications au cours desquels les communications commerciales en faveur des opérateurs de jeux en ligne sont interdites aux seuls programmes « à destination des mineurs », **certains autres programmes, télévisés** notamment, largement suivis par un grand nombre de mineurs car constituant souvent un loisir familial, tels que les programmes sportifs, se voient **précédés, entrecoupés et suivis de nombreux messages publicitaires en faveur d'opérateurs de jeux en ligne**.

La délibération n°2011-09 du 27 avril 2011 du Conseil supérieur de l'audiovisuel précise les conditions de diffusion, par les services de communication audiovisuelle, des communications commerciales en faveur d'un opérateur de jeux d'argent et de hasard légalement autorisé, mais n'évoque aucunement la question de la quantité de messages diffusés dans un intervalle de temps donné.

Pour palier ce manque, il pourrait donc être proposé d'encadrer ce type de pratiques commerciales en **limitant à un seul spot le nombre de messages diffusés par un même opérateur, dans une même tranche horaire**.

En complément, il est important de relever que **les différents dispositifs contraignants mis en place se concentrent sur les communications commerciales audiovisuelles ou radiophoniques, excluant donc nécessairement les publicités présentes sur Internet**, qui représentaient pourtant plus de la moitié des budgets marketing bruts des opérateurs (hors bonus) en 2012 *(source : baromètre YACAST)*.

Dans le but de compléter ce dispositif existant, **il est donc proposé qu'une règle soit édictée** concernant la **volumétrie des communications commerciales sur Internet** en faveur des opérateurs de jeux en ligne, en concertation avec les professionnels de la publicité et les opérateurs agréés.

Cette règle de bonne conduite pourrait prendre la forme d'un **engagement des professionnels quant au nombre de communications commerciales diffusées**, rapporté à chaque adresse IP ciblée.

Ces pratiques pourraient être contrôlées grâce notamment à l'utilisation de techniques de marketing telles que le « capping », permettant de préciser un nombre d'affichage maximum de publicités thématiques auprès d'un même visiteur identifié par son adresse IP.

PROPOSITION N° 4

IMPOSER UNE LIMITATION DES CONTENUS PUBLICITAIRES CONSACRES A LA PROMOTION DES JEUX D'ARGENT ET DE HASARD POUR LES PROGRAMMES RADIOPHONIQUES OU TELEVISES ET SUR INTERNET :

- **LIMITATION A 1 SPOT PUBLICITAIRE PAR OPERATEUR ET PAR TRANCHE HORAIRE POUR LES PROGRAMMES RADIOPHONIQUES OU TELEVISES**
- **LIMITATION A UN NOMBRE DONNE (A DETERMINER) PAR PERIODE DE TEMPS ET PAR ADRESSE IP POUR LES CONTENUS INTERNET (VIA L'UTILISATION DU « CAPPING »)**

Texte visé : article 7 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux en ligne

b) Contrôle de la publicité sur Internet

Contrairement aux médias traditionnels, sur Internet, **aucun organe ne régule actuellement la publicité**. Pourtant les frontières entre presse, télévision, radio et web risquent de devenir de plus en plus ténues dans les mois et les années à venir, avec le développement de nouvelles technologies rapprochant sur un même support des canaux de distribution jusqu'à maintenant différenciés, comme le montre la télévision connectée.

Le Conseil supérieur de l'Audiovisuel s'est penché sur la question de l'impact de ces nouveaux outils et devrait prochainement émettre un ensemble de recommandations issues des travaux de sa Commission de suivi des usages de la télévision connectée. Dès lors, il pourra être opportun d'en prendre connaissance avec attention afin d'en tirer les conséquences sur l'activité de régulation des jeux et paris en ligne.

Néanmoins, en complément des contrôles déjà placés sous la responsabilité de l'ARJEL, et des dispositions énoncées dans les délibérations n°2011-09 du 27 avril 2011 et n° 2013-3 du 22 janvier 2013 du Conseil supérieur de l'audiovisuel précisant les conditions de diffusion des communications commerciales en faveur des opérateurs de jeux d'argent, la capacité de sanctionner un opérateur agrée dont la publicité sur Internet contreviendrait aux règles d'encadrement pourrait être expressément donnée à l'Autorité.
Par ailleurs, afin d'améliorer le dispositif de lutte contre la publicité sur Internet en faveur des sites illégaux, le champ de la procédure de blocage d'accès, prévue a l'article 61 de la loi du 12 mai 2010, pourrait être élargi.

PROPOSITION N° 5

DONNER EXPRESSEMENT A L'ARJEL LA CAPACITE DE SANCTIONNER UN OPERATEUR AGREE DONT LA PUBLICITE SUR INTERNET CONTREVIENDRAIT AUX REGLES D'ENCADREMENT.

ELARGIR LE CHAMP DE LA PROCEDURE DE BLOCAGE D'ACCES, PREVUE A L'ARTICLE 61 DE LA LOI DU 12 MAI 2010, POUR LES SITES QUI, APRES MISE EN DEMEURE DE LEURS EDITEURS, CONTINUERAIENT D'ASSURER LA PROMOTION DE SITES NON AGREES.

Texte visé : articles 7 et 61 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux en ligne

3. Informations disponibles sur les sites et dispensées par les services clients des opérateurs agréés

Les opérateurs, parce qu'ils sont bien souvent le premier point de contact des joueurs, doivent prendre la mesure de leur nécessaire implication dans les politiques de lutte contre le jeu excessif ou pathologique.

a) Informations sur les sites des opérateurs agréés

La loi n°2010-476 du 12 mai 2010 prévoit, au second alinéa de l'article 26, qu'un opérateur agréé « *informe les joueurs des risques liés au jeu excessif ou pathologique par le biais d'un message de mise en garde, ainsi que des procédures d'inscription sur les fichiers des interdits de jeu tenus par les services du ministère de l'intérieur* ».

En complément, les arrêtés du 8 juin 2010 (NOR : SASP1015145A et NOR : BCRB1015075A) fixent respectivement les règles relatives aux modalités d'affichage desdits messages de mise en garde sur les risques liés au jeu excessif ou pathologique, et du message d'information relatif à la procédure d'inscription sur le fichier des interdits de jeu.

Cependant, il a été constaté que les différents messages et rubriques de mise en garde et de prévention, imposés aux opérateurs agréés au titre de la lutte contre le jeu excessif et de la protection des mineurs, apparaissent à des endroits différents des pages d'accueil des sites de ces opérateurs.

Afin de garantir une **meilleure lisibilité de ces messages**, et donc une **plus grande efficacité des obligations visées**, il serait utile d'imposer aux opérateurs agréés de **mettre en place une « zone jeu responsable »** qui regrouperait l'ensemble des messages et rubriques concernés (interdiction des jeux d'argent aux mineurs, messages de prévention, interdiction volontaire de jeux, rubrique jeu responsable de l'opérateur…).

Cette « zone jeu responsable » devrait obligatoirement figurer en haut de l'écran, être directement lisible et accessible et présenter un aspect visuel normalisé et commun à tous les opérateurs (typographie, couleur, graphisme, etc.). Les études scientifiques traitant de ce sujet insistent particulièrement sur la nécessaire présence d'outils d'auto-évaluation ou d'auto-modération, accompagnés de documents d'information supplémentaires, ainsi que sur le nécessaire caractère attractif de cette page.

Les contenus liés à cette « zone jeu responsable », qu'ils soient relatifs aux obligations légales et réglementaires des opérateurs agréés, ou qu'ils soient relatifs à un dispositif d'information complémentaire mis en place à l'initiative de l'opérateur (liens vers des sites spécialisés dans l'écoute ou la détection de joueurs problématiques, etc.) devront impérativement être rédigés en langue française, afin d'en assurer la bonne compréhension par l'ensemble des joueurs en ligne français.

PROPOSITION N° 6

METTRE EN PLACE UNE « ZONE JEU RESPONSABLE » NORMALISEE DONT LE CONTENU DEVRA ETRE INTEGRALEMENT EN FRANÇAIS

Texte visé : *annexe 1 de l'arrêté du 8 juin 2010 fixant le contenu et les modalités d'affichage des messages de mise en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne*

b) Accessibilité des informations

Afin d'assurer l'efficacité d'une telle « zone jeu responsable », et ce sur l'ensemble des sites des opérateurs agréés, **il est essentiel d'en garantir une accessibilité simple**.

Ainsi, sans aller jusqu'à imposer un moyen d'accès à ladite zone commun à tous les opérateurs *(onglet dédié ou encadré cliquable sur toutes les pages, etc.)*, et parce qu'il semble important que ce module s'intègre correctement aux différentes architectures des sites Internet développés, **il pourrait être proposé que le joueur n'ait à réaliser qu'un seul clic pour accéder à ce contenu**.

En effet, les liens multiples et les voies d'accès trop complexes peuvent décourager un joueur pourtant désireux d'obtenir des informations sur le jeu responsable et les dispositifs de prévention ou de prise en charge associés.

Pour s'assurer de la bonne information des joueurs à n'importe quelle étape de son activité de jeu, **cette règle du « clic unique » devrait s'appliquer** à la fois **sur le site** principal de l'opérateur, mais aussi **sur le client lourd** (logiciel installé sur le poste du joueur) des opérateurs de poker ou même **sur les différentes applications mobiles** proposées.

PROPOSITION N° 7

IMPOSER QUE LA « ZONE JEU RESPONSABLE » D'UN OPERATEUR SOIT ACCESSIBLE EN 1 CLIC MAXIMUM :

- DEPUIS N'IMPORTE QUELLE PAGE DE SON SITE INTERNET

- DEPUIS N'IMPORTE QUELLE PAGE DE SON CLIENT LOURD (POUR LES OPERATEURS DE POKER)

- DEPUIS N'IMPORTE QUELLE PAGE DE SON APPLICATION MOBILE

Texte visé : *annexe 1 de l'arrêté du 8 juin 2010 fixant le contenu et les modalités d'affichage des messages de mise en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne*

c) Actions de sensibilisation des joueurs

Pour les opérateurs de jeux en ligne, le marketing via Internet représente un moyen de toucher précisément et à moindres coûts leur public cible.

Depuis plusieurs mois, dans un contexte économiquement difficile pour les opérateurs présents sur le marché français, on constate une modification de leurs pratiques : plutôt que de s'adresser au grand public, les **investissements publicitaires semblent se recentrer vers des actions plus ciblées**, de plus en plus **personnalisées selon le profil des joueurs**.
En particulier, les campagnes de mailing se multiplient et le comportement des joueurs est sans cesse scruté, analysé, disséqué par les services commerciaux des opérateurs afin de retenir au mieux les joueurs inscrits sur leurs sites.

Dans l'objectif d'encadrer quelque peu ces pratiques afin d'en limiter les excès, et du moins de les inscrire dans une démarche de promotion du jeu responsable, les opérateurs pourraient être contraints, sur une base annuelle ou semestrielle, de **communiquer à leurs joueurs un ensemble de « bonnes pratiques de jeu »** et de les sensibiliser aux risques qu'ils encourent en cas de pratiques de jeu excessives ou pathologiques, sous la forme d'un **email dénué de toute publicité ou incitation à jouer**.

Cette communication pourrait également être l'occasion pour les opérateurs de rappeler l'existence de structures d'aide, d'écoute et/ou de soins à l'attention des joueurs en détresse, et de les inviter à s'auto évaluer grâce – par exemple – à l'ICJE (Indice canadien du jeu excessif).

PROPOSITION N° 8

OBLIGATION D'ENVOI D'UN COURRIEL SUR UNE BASE ANNUELLE OU SEMESTRIELLE PAR LES OPERATEURS A TOUS LEURS JOUEURS AFIN DE LES INFORMER SUR LES RISQUES LIES AU JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE

Texte visé : décret n°2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne

Par ailleurs, et en complément de cette proposition, des fascicules d'information sur les risques liés aux jeux d'argent et de hasard pourraient être transmis aux opérateurs de jeux et paris en ligne par l'ARJEL pour envoi aux joueurs lors de leur inscription, par exemple à l'occasion de l'envoi postal du code d'activation pour passage d'un compte joueur provisoire à un compte joueur définitif, prévu à l'article 5 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010.

Pour aller plus loin sur la question de la sensibilisation du public aux problématiques de jeu pathologiques, ces mêmes fascicules pourraient être distribués dans certains lieux regroupant des joueurs d'argent en général, tels que les casinos terrestres, les hippodromes, les stades ou encore auprès des membres d'associations de joueurs ou de parieurs.

d) Optimisation de l'emploi des modérateurs de jeu

L'article 26 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 dispose que l'opérateur de jeux ou de paris en ligne « *prévient les comportements de jeu excessif ou pathologique par la mise en place de mécanismes d'auto-exclusion et de modération et de dispositifs d'autolimitation des dépôts et des mises* ».
Par ailleurs, l'article 16 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés précise que « *l'opérateur demande au joueur d'encadrer sa capacité de jeu par la fixation de limites d'approvisionnement de son compte et d'engagement des mises* ».

La démarche prévue par les textes est donc celle d'une **limitation des dépôts et des mises** fixée par le joueur lui-même, idéalement sur la base de son auto-évaluation et de sa situation personnelle (financière, familiale, professionnelle, etc.).
Pourtant, après plus de 2 ans d'ouverture, l'utilité des modérateurs reste souvent mal comprise par une partie des joueurs en ligne qui n'y voient qu'une étape quelconque du processus de création de compte.

Pour pallier cette mauvaise appréhension des dispositifs d'auto-modération, et **dans la perspective d'un renforcement des dispositifs de lutte contre le surendettement**, il est proposé d'imposer aux opérateurs de proposer systématiquement à leurs nouveaux joueurs ainsi qu'à leurs joueurs déjà inscrits, de façon périodique, d'**utiliser un tutoriel pour calculer leurs plafonds de dépôts et de mises « optimaux »** sur la base de leurs habitudes de jeu, de leurs revenus et des limites de jeu qu'ils souhaitent se fixer.

Ces outils pourraient s'inspirer des obligations édictées par l'AMF à l'attention des prestataires de services d'investissement (PSI) pour leurs activités de gestion de portefeuille et de conseil en investissement, notamment en termes « **d'évaluation de l'adéquation** », visant à s'assurer que les clients se voient proposer des produits correspondants à leurs connaissances des marchés financiers et à leur volonté de prise de risque, décrites dans la position AMF n° 2012-13 : *Exigences relatives à l'adéquation pour un client de services d'investissement ou d'instruments financiers*.

Des questionnaires **concernant la situation personnelle et professionnelle des joueurs** pourraient alors leur être proposés, évaluant leur **niveau de connaissance du secteur des jeux en ligne** et le **budget qu'ils souhaitent se fixer mensuellement pour jouer en ligne** afin de les orienter dans le choix de leurs plafonds de modérateurs.

Une fois ces **plafonds « optimaux » fixés**, il pourrait être proposé au joueur de les choisir automatiquement comme valeurs limites des modérateurs prévus à l'article 16 du décret n° 2010-518 précité.

> **PROPOSITION N° 9**
>
> **FOURNIR UN OUTIL AUX JOUEURS SUR L'ESTIMATION DE LEURS DEPENSES DE JEU EN FONCTION DE LEURS REVENUS POUR PERMETTRE UNE FIXATION ECLAIREE DE LEURS LIMITES DE JEU**
>
> *Texte visé :* *décret n°2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne*

Si cette proposition était retenue, une attention particulière devrait être apportée aux problématiques de collecte et de traitement par les opérateurs de données personnelles des joueurs, en application des dispositions « informatique et libertés » prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, lors de sa mise en œuvre.

e) Référent jeu responsable

L'alinéa 5 de l'article 16 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 dispose que l'entreprise sollicitant l'agrément *« justifie de sa capacité à maintenir la conformité des jeux qu'elle propose à la réglementation qui leur est applicable. Elle désigne la ou les personnes, domiciliées en France, qui en sont responsables »*.

La prévention du jeu excessif ou pathologique constituant l'un des objectifs majeurs retenus par les pouvoirs publics en matière de jeux d'argent et de hasard, les problématiques qui y sont liées incombent, non seulement à l'opérateur, mais particulièrement au responsable de la conformité désigné par chaque opérateur agréé.

Pourtant, la mise en place d'une politique de jeu responsable efficace et l'effectivité des moyens mis en œuvre dans ce cadre mériteraient sans doute qu'un **responsable spécifique**, et complémentaire de l'actuel responsable conformité, soit désigné par les opérateurs agréés, afin de garantir la prise en compte de l'ensemble des particularités de cet objectif de santé publique.
Son rôle consisterait à **s'assurer que l'opérateur respecte ses obligations et a mis en place une politique de jeu responsable de qualité**, incluant notamment le respect des obligations légales et réglementaires en termes de lutte contre le jeu excessif ou pathologique, mais aussi la **sensibilisation et la formation des équipes** du service clients quotidiennement en contact avec les joueurs.

Afin d'être en mesure d'assurer pleinement cette fonction, ce « référent jeu excessif » devrait avoir suivi une formation sur le jeu excessif ou pathologique et l'addiction aux jeux d'argent, dispensée par des professionnels de santé.

Au même titre que la formation et la sensibilisation du personnel des casinos physiques permettent, selon différentes études, une meilleure détection des symptômes du jeu pathologique, la désignation de ce référent pourrait permettre une amélioration de l'efficacité des politiques de jeu contre le jeu excessif chez les opérateurs de jeu en ligne.

Son statut pourrait être analogue à celui du Correspondant informatique et libertés (CIL).

> **PROPOSITION N° 10**
>
> **IMPOSER LA DESIGNATION D'UN REFERENT JEU RESPONSABLE CHEZ LES OPERATEURS AGREES, FORME ET SENSIBILISE AUX PROBLEMATIQUES DU JEU EXCESSIF**
>
> *Texte visé :* *chapitre VII de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne*

f) Formation et information du personnel

Le second alinéa de l'article 19 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 dispose que l'entreprise sollicitant l'agrément *« présente la procédure de réclamation gratuite mise à [la] disposition [des joueurs] »*.

Pour satisfaire à cette obligation, la grande majorité des opérateurs agréés propose aux joueurs de contacter leurs services clients, par voie téléphonique ou électronique (messagerie instantanée ou courriels). De ce fait, **les principaux interlocuteurs des joueurs en ligne sont ces employés des services clientèle des opérateurs**. Pour cette raison, il pourrait être proposé qu'il leur soit distribué un **fascicule informatif** ou dispensée une **formation de base** couvrant *a minima* les sujets suivants :

- Les facteurs clefs de détection des joueurs problématiques ou pathologiques,
- La procédure à appliquer en cas de doute sur le caractère problématique ou pathologique du comportement d'un joueur,
- Les structures d'écoute et de soin existantes.

Les fascicules ou supports de formation précédemment évoqués pourraient être fournis par les services de l'ARJEL ou du Ministère de la Santé à l'ensemble des opérateurs agréés.

Par ailleurs, cette proposition pourrait s'accompagner de la **création par les professionnels du jeu en ligne d'un Certificat de qualification professionnelle** (CQP) **Jeu responsable**, partagé par tout le secteur des jeux, qui leur permettrait alors une prise en charge de ces formations par leur Organisme paritaire collecteur agréé (OPCA).

PROPOSITION N° 11

IMPOSER LA FORMATION OU L'INFORMATION A MINIMA SUR LES PROBLEMATIQUES DU JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE A L'ENSEMBLE DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES JOUEURS

Texte visé : *chapitre VII de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne*

B. Renforcement et adaptation des mécanismes de régulation

1. L’extension du champ d’enregistrement des données de jeu

La mise à la charge des opérateurs agréés d’obligations en matière de lutte contre le jeu excessif ou pathologique n’a de sens que si elle s’accompagne de l’instauration de mécanismes permettant, d’abord d’en contrôler le respect, ensuite, le cas échéant, d’en sanctionner la violation. En l’état, le droit positif ne répond pas parfaitement à cette préoccupation.

Sur le terrain des contrôles, une difficulté est récemment née de l’interprétation donnée par le Conseil d’Etat (CE, 26 novembre 2012, req. n° 351163) des dispositions combinées de :

- d’une part, l’article 31 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010, aux termes duquel :

  « *L'opérateur de jeux ou de paris en ligne titulaire de l'agrément prévu à l'article 21 est tenu de procéder à l'archivage en temps réel, sur un support matériel situé en France métropolitaine, de l'intégralité des données mentionnées au 3° de l'article 38. L'ensemble des données échangées entre le joueur et l'opérateur transitent par ce support* ».

- et, d’autre part, de l’article 38 de cette même loi, selon lequel :

  « *Un contrôle permanent de l'activité des opérateurs de jeux ou de paris en ligne agréés est réalisé par l'Autorité de régulation des jeux en ligne aux fins d'assurer le respect des objectifs définis à l'article 3. A cette fin, les opérateurs mettent à la disposition permanente de l'Autorité de régulation des jeux en ligne des données portant sur :*
  1° L'identité de chaque joueur, son adresse et son adresse sur un service de communication au public en ligne ;
  2° Le compte de chaque joueur, notamment sa date d'ouverture, et les références du compte de paiement mentionné au dernier alinéa de l'article 17 ;
  3° Les événements de jeu ou de pari et, pour chaque joueur, les opérations associées ainsi que toute autre donnée concourant à la formation du solde du compte joueur ;
  4° Les événements relatifs à l'évolution et à la maintenance des matériels, plates-formes et logiciels de jeux utilisés »

La Haute juridiction administrative a en effet jugé que les opérateurs agréés n’étaient tenus à l’archivage que des seules données mentionnées au 3° de l’article 38, ce qui exclut notamment celles visées au 1° de ce texte, à savoir celles afférentes à l’identité des joueurs.

L’un des principaux instruments que la loi a entendu conférer à l’Autorité se trouve donc partiellement neutralisé par cette jurisprudence.

Cette dernière s’avère hélas de nature à empêcher le suivi adéquat des joueurs problématiques et pathologiques.

La difficulté serait utilement levée par une modification des termes de l’article 31 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010, de sorte que soient désormais obligatoirement enregistrées toutes les données mentionnées au 1°, 2° et 3° de l’article 38, à l’exclusion, s’agissant du 2°, des données portant sur les références du compte de paiement mentionné au dernier alinéa de l’article 17.

PROPOSITION N° 12

IMPOSER AUX OPERATEURS D’ENREGISTRER SUR LEUR SUPPORT MATERIEL D’ARCHIVAGE TOUTES LES DONNEES PERMETTANT UN SUIVI EFFICACE DES JOUEURS PROBLEMATIQUES

Texte visé : *article 31 de la loi du 12 mai 2010*

2. Les interdits de jeu et auto-exclusions

Les procédures d'interdiction de jeux et d'auto-exclusion ont été placées au cœur du dispositif législatif de lutte contre le jeu excessif ou pathologique, parce qu'elles proposent des solutions efficaces aux joueurs en détresse. Pourtant, certains aspects de leurs mises en œuvre opérationnelles pourraient être améliorés.

a) Procédure d'interdiction de jeu

Le site internet du Ministère de l'Intérieur décrit la procédure d'inscription sur le fichier des interdits de jeux de la façon suivante :

*« **Si vous habitez hors Région Parisienne :***
1/ Adressez un courrier au ministère de l'intérieur :
Ministère de l'intérieur
Direction des libertés publiques et des affaires juridiques
Bureau des cercles et jeux
Place Beauvau
75800 PARIS Cedex 08

Ce courrier doit être signé et doit comporter votre adresse exacte. Un numéro de téléphone peut être indiqué (permet de vous contacter plus rapidement) et une copie de votre pièce d'identité jointe.

2/ Dès sa réception par le bureau des cercles et jeux, votre courrier sera transmis aux correspondants locaux du service central des courses.
Les correspondants locaux vous convoquent pour vérifier l'authenticité de votre demande, c'est-à-dire que cette démarche est faite par vous-même et non par une tierce personne (sauf pour les personnes placées sous curatelle ou tutelle). Ils vous rappellent les modalités de l'interdiction volontaire de jeux et vous font signer un courrier que vous aurez lu et approuvé.

3/ Après cette convocation (obligatoire), votre dossier sera adressé par les services de police au bureau des cercles et jeux qui pourra ainsi vous inscrire sur le fichier confidentiel des personnes interdites de jeux.

***Si vous habitez en Région Parisienne** (départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95) :*
*Prenez directement rendez-vous par téléphone au **01 82 24 60 56.***
Vous serez convoqué afin de signer le courrier d'interdiction. »

Notamment sur la base de plaintes de joueurs, reçues par les équipes en charge des relations avec le grand public de l'ARJEL, il a été constaté que **ces demandes pouvaient nécessiter un délai de traitement pouvant aller jusqu'à deux mois** entre la demande initiale du joueur souhaitant se faire interdire de jeux et la mise en application concrète de cette mesure d'interdiction.

Ces délais importants peuvent s'expliquer par l'accumulation de différents facteurs induisant des retards. Tout d'abord, à réception des courriers de demande, le délai de traitement peut ne pas être immédiat. Par la suite, la fixation d'une date de rendez-vous avec le demandeur peut s'avérer complexe, notamment dans le cas de joueurs domiciliés dans des régions rurales, car cette rencontre doit se dérouler dans une antenne du service local de la police des jeux (habituellement les commissariats de police). Enfin, l'inscription effective sur le fichier après la tenue du rendez-vous précité peut elle-aussi induire un délai de traitement, puisque ce fichier ne fait l'objet d'une mise à jour que mensuellement.

Pour **faciliter cette procédure**, souvent déjà difficile à entreprendre pour des personnes fragilisées par leurs comportements de jeu excessifs, il est proposé que les demandes initiales puissent être envoyées par courriers électroniques également, que les rendez-vous de confirmation puissent se tenir dans d'autres lieux que les seuls services locaux de la police de jeux (ex : gendarmerie) et que le fichier fasse l'objet d'une actualisation a minima hebdomadaire, et non plus mensuelle.

PROPOSITION N° 13

FACILITER LES MODALITES D'INSCRIPTION SUR LES FICHIERS DES INTERDITS DE JEU ET REDUIRE LES DELAIS DE PRISE EN COMPTE EFFECTIVE DES DEMANDES, EN PERMETTANT QUE :

- LES DEMANDES INITIALES PUISSENT ETRE ENVOYEES PAR COURRIERS ELECTRONIQUES,

- LES ENTRETIENS DE CONFIRMATION PUISSENT, NOTAMMENT, SE TENIR DANS LES GENDARMERIES,

- LES FICHIERS TENUS PAR LE MINISTERE DE L'INTERIEUR FASSENT L'OBJET D'UNE ACTUALISATION HEBDOMADAIRE

b) Extension du champ des personnes à interdire de jeu

La loi n°2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne dispose : « *Les mineurs, même émancipés, ne peuvent prendre part aux jeux d'argent et de hasard dont l'offre publique est autorisée par la loi* ». Ce texte érige une incapacité spéciale de protection au bénéfice de tous les mineurs.

La loi du 12 mai 2010 reste en revanche silencieuse sur le sort des personnes majeures qui, placées sous un régime de protection, s'avèrent elles aussi vulnérables, et enclines à jouer de manière excessive ou pathologique. Ce mutisme s'explique sans doute par un renvoi implicite aux dispositions du code civil relatives à la protection des majeurs, telles qu'elles résultent de l'importante réforme issue de la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 qui organise trois régimes de protection, chacun plus restrictif de la capacité de la personne qu'il s'agit de protéger, à savoir la sauvegarde de justice, la curatelle et la tutelle.

En l'état, rien ne s'oppose à ce qu'une personne sous sauvegarde de justice joue ou parie en ligne (art. 435 du code civil).

Schématiquement, si elle peut réaliser seule les actes de la vie courante et les actes d'administration, la personne sous curatelle doit être assistée de son curateur pour accomplir des actes de gestion. La personne sous un régime de tutelle est quant à elle représentée de manière continue, le tuteur pouvant accomplir seul les actes d'administration, les actes de disposition ne pouvant intervenir qu'après autorisation du juge des tutelles. Un décret n° 2008-1484 du 22 décembre 2008 est venu préciser, d'une part, que « *constituent des actes d'administration les actes d'exploitation ou de mise en valeur du patrimoine de la personne protégée dénués de risque anormal* » (art. 1) et, d'autre part, que, « *constituent des actes de disposition les actes qui engagent le patrimoine de la personne protégée, pour le présent ou l'avenir, par une modification importante de son contenu, une dépréciation significative de sa valeur en capital ou une altération durable des prérogatives de son titulaire* » (art. 2). Le décret comporte en outre deux annexes rangeant dans l'une ou l'autre de ces deux catégories la plupart des actes juridiques. Ces annexes ne visent toutefois pas l'acte consistant à accepter une offre de jeu d'argent et de hasard en ligne. Il s'ensuit, à ce jour, que persiste un problème de qualification, que la jurisprudence ne paraît pas avoir tranché.

Au demeurant, la question se pose de l'opportunité qu'il y a à permettre à une personne placée sous un régime de protection, même sous simple sauvegarde de justice, de jouer. Il faut en effet rappeler que l'ouverture d'une mesure de protection (par le juge des tutelles) suppose que l'individu en cause soit, en vertu de l'article 525, alinéa 1er, du code civil une « *personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté* ». La personne protégée souffre donc d'une pathologie qui semble pouvoir être considérée comme difficilement conciliable avec la pratique des jeux d'argent et de hasard.

C'est pourquoi il pourrait être utile d'affirmer, expressément, que l'ouverture d'une mesure de protection emporte interdiction de prendre part aux jeux d'argent et de hasard dont l'offre publique est autorisée par la loi.

L'instauration de cette mesure de protection des majeurs vulnérables impliquerait la mise en place d'un mécanisme d'information à l'attention des opérateurs agréés, afin que ceux-ci empêchent l'inscription de ceux-là sur leur site. La solution pourrait consister en une inscription automatique sur le fichier des interdits de jeu tenu par le ministère de l'intérieur des majeurs protégés.

L'article 34 de la Constitution française énonçant que « *la loi fixe les règles concernant […] la capacité des personnes* », pareille interdiction de jouer impliquerait une intervention législative qui se manifesterait par l'insertion, soit dans le code civil, soit dans la loi du 12 mai 2010, de la règle suivante :

> « *L'ouverture d'une mesure de sauvegarde de justice, de curatelle ou de tutelle emporte inscription de la personne protégée sur le fichier des interdits de jeu tenu par le ministère de l'intérieur* ».

Considérant l'importance de l'objectif de protection ici poursuivi, **il paraît naturel de prévoir par ailleurs que cette dernière règle s'appliquera aux personnes d'ores et déjà placées sous un régime de protection.** Il conviendrait donc que la loi dispose :

> « *L'article […] entre en vigueur immédiatement. Il est applicable aux mesures de protection ouvertes avant son entrée en vigueur* ».

PROPOSITION N° 14

CLARIFIER LA SITUATION DES PERSONNES BENEFICIANT D'UNE MESURE DE PROTECTION JURIDIQUE

Texte visé : *Chapitre 1er de la loi du 12 mai 2010 ou Code civil*

c) Simplification du dispositif d'inscription sur le fichier des interdits de jeux

En l'état actuel, différents dispositifs – aux objectifs différents – coexistent et permettent aux joueurs de cesser leur activité de jeu en ligne. Ainsi :

- L'auto-exclusion temporaire empêche le joueur d'accéder au site d'un opérateur pour une période de temps donnée *(supérieure à 7 jours et inférieure à 3 ans)*,
- L'auto-exclusion définitive empêche le joueur d'accéder au site d'un opérateur pour une période de 3 ans,
- L'inscription sur le fichier des interdits de jeu empêche le joueur d'accéder à tous les sites des opérateurs agréés, mais aussi aux casinos terrestres,
- La clôture de compte « simple » permet au joueur de fermer son compte en gardant la possibilité d'en ouvrir un autre à tout moment.

Si ces différents dispositifs ont été clairement et distinctement définis par le législateur pour couvrir différents besoins, l'expérience des trois premières années d'ouverture du marché démontre que les joueurs peinent souvent à en saisir les nuances et utilisent souvent lesdits dispositifs à mauvais escient.

Fort de ce constat, et en appui de la proposition n°12 du présent rapport, **il est proposé que le dispositif existant soit simplifié**, en **supprimant l'auto-exclusion définitive** dans sa forme actuelle, et **en rendant les demandes d'inscription sur le fichier des interdits de jeux accessible depuis les sites des opérateurs agréés**.

Cette nouvelle forme de demande d'inscription pourrait se dérouler selon les modalités suivantes :

- **Demande sur le site auto-excluant immédiatement le joueur pour une durée d'un mois**,
- **Validation de la demande d'inscription par un entretien réalisé dans les mêmes conditions que pour une demande d'inscription « classique »** via le formulaire du Ministère de l'Intérieur,
- **Inscription sur le fichier des interdits de jeux** pour une durée de trois ans après réalisation de l'entretien précité.

PROPOSITION N° 15

PERMETTRE L'ACCESSIBILITE DU DISPOSITIF D'INSCRIPTION SUR LE FICHIER DES INTERDITS DE JEUX DIRECTEMENT EN LIGNE SELON LES MODALITES SUIVANTES :

- DEMANDE INITIALE ACCESSIBLE EN LIGNE SUR LES SITES DES OPERATEURS AGREES, AUTO-EXCLUANT IMMEDIATEMENT LE JOUEUR DE L'ENSEMBLE DES SITES AGREES POUR UNE DUREE D'UN MOIS

- NECESSITE D'UN ENTRETIEN PHYSIQUE POUR VALIDATION DE L'IDENTITE DU DEMANDEUR (COMME DANS LE CAS D'UNE DEMANDE D'INSCRIPTION CLASSIQUE)

- INSCRIPTION SUR LE FICHIER DES INTERDITS DE JEUX DU MINISTERE DE L'INTERIEUR

CE DISPOSITIF VIENDRAIT ALORS REMPLACER L'ACTUELLE AUTO-EXCLUSION DEFINITIVE

d) Contrôles des interdits de jeu

Aux termes de l'article 22 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne, en complément des vérifications effectuées à chaque nouvelle inscription, les opérateurs agréés ne sont tenus de consulter le fichier des interdits de jeu que mensuellement.

Il conviendrait donc de **remplacer cette consultation mensuelle par une consultation hebdomadaire**, afin de limiter les effets de bord lors d'une mise à jour du fichier des interdits de jeu intervenant juste après la vérification mensuelle obligatoire.

Pour que cette mesure soit pleinement efficace, il serait nécessaire qu'elle soit couplée avec la proposition précédente, afin que le fichier des interdits de jeux soit actualisé de manière hebdomadaire et non plus mensuelle.

En outre, il serait utile que le ministère de l'intérieur produise des statistiques sur le nombre d'inscrits, leurs modalités d'inscription et le délai moyen courant entre une première demande d'inscription et la date d'effet de cette inscription.

PROPOSITION N° 16

AMELIORER LE CONTROLE DES JOUEURS INTERDITS DE JEU PAR UNE AUGMENTATION DE LA FREQUENCE DE CONSULTATION OBLIGATOIRE DU FICHIER DES INTERDITS DE JEU ET UNE ACCELERATION DU PROCESSUS D'INSCRIPTION SUR LE FICHIER

Texte visé : *article 22 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne*

e) Validation des auto-exclusions

La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique – transposant la directive n° 2000/31/CE du Parlement et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information et notamment du commerce électronique dans le marché intérieur – a consacré la pratique du double clic à son article 25, en créant l'article 1369-5 du Code civil qui dispose : *« pour que le contrat soit valablement conclu, le destinataire de l'offre doit avoir eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation »*.

Bien que les jeux d'argent légalement autorisés n'entrent pas strictement dans le périmètre des dispositions de la loi précitée, ce principe du double clic – ayant pour objectif principal de sécuriser les cas de conclusion de contrats par voie électronique – pourrait leur être également appliqué, en particulier :

- **lors de l'inscription d'un joueur sur le site de l'opérateur**, cette étape – comme le prévoient les dispositions de l'article 2 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 – incluant l'acceptation des conditions générales de l'offre de jeux et constituant donc la conclusion d'un contrat entre le joueur et son opérateur,
- **lors des approvisionnements des comptes joueurs**.

A noter que l'introduction de ce double clic pour la validation des inscriptions pourrait permettre de limiter les erreurs de saisies des informations personnelles du joueur, aboutissant le plus souvent à un blocage du compte provisoire du fait de la non-concordance avec les pièces justificatives.

Par extension de ce principe, et dans la mesure où une auto-exclusion entraine, pour tout joueur la demandant, en application de l'article 18 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne, une impossibilité totale de jouer, il est proposé d'imposer une **double validation de cette décision par le joueur** concerné.

Celle-ci pourra se matérialiser par l'ouverture d'un « pop-up » après la première confirmation de la demande d'auto-exclusion, expliquant les conséquences liées à une telle procédure et demandant une seconde validation. Le contenu de ce « pop-up » pourrait être fourni, et normalisé par l'ARJEL.

La mise en œuvre de cette proposition devrait **permettre aux joueurs de ne plus s'auto-exclure en ignorant qu'ils ne seront ensuite plus en mesure de jouer ou d'ouvrir un nouveau compte chez l'opérateur** auprès de qui ils ont effectué cette démarche, et ce pendant toute la durée de leur auto-exclusion.

A titre d'illustration, les équipes de l'ARJEL en charge des relations avec le grand public reçoivent très régulièrement des courriels de joueurs se trouvant dans cette situation et s'étonnant que leur opérateur refuse leurs nouvelles demandes de création de compte.

PROPOSITION N° 17

IMPOSER UN DOUBLE CLIC LORS DE L'INSCRIPTION DES JOUEURS ET LORS DE LEURS DEPOTS, AINSI QU'AVANT TOUTE AUTO-EXCLUSION, EN EXPLIQUANT LES CONSEQUENCES DE CETTE ACTION

<u>Texte visé :</u> article 18 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne

f) Auto-exclusion et clôture de compte

Le décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne prévoit la **distinction entre les cas de clôture simple à l'initiative du joueur et les cas d'exclusion du jeu faisant suite à une demande spécifique**. Ainsi :

- l'article 10 dispose *« l'opérateur met en place sur son site internet une procédure simple et aisément accessible permettant au joueur de demander à tout moment la clôture de son compte joueur »*. Cette procédure vise le cas de joueurs souhaitant fermer leur compte pour tout motif.
- l'article 18 dispose par ailleurs *« l'opérateur met en permanence à la disposition du joueur un dispositif lui permettant de demander son exclusion du jeu ».* Cette procédure vise à permettre aux joueurs de s'accorder une « pause » dans leur activité de jeu, pour une durée qu'ils déterminent eux-mêmes, dans le cas où ils ne parviendraient éventuellement plus à se contrôler.

Une clôture « simple » n'interdit nullement au joueur concerné de solliciter l'ouverture d'un nouveau compte chez le même opérateur, à condition toutefois de respecter la procédure d'ouverture prévue à l'article 17 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010.

Bien que l'ARJEL ait, dans un courrier circulaire du 10 octobre 2011 adressé aux responsables conformité des opérateurs agréés, rappelé les différences entre ces deux procédures, une **modification des textes pourrait contribuer à la levée des dernières interrogations en imposant deux procédures distinctes**.

Si la proposition n°13 était mise en place *(accessibilité de la procédure d'inscription sur le fichier des interdits de jeu sur les sites des opérateurs agréés)*, les joueurs auraient de plus la possibilité de s'interdire de jeu en ligne et la nécessité de clairement différencier les auto-exclusions et interdictions de jeu des clôtures n'en deviendrait que plus importante.

PROPOSITION N° 18

IMPOSER UNE DISTINCTION CLAIRE ENTRE LES DISPOSITIFS D'AUTO-EXCLUSION ET LA CLOTURE SIMPLE DES COMPTES JOUEURS

Texte visé : *articles 10 et 18 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne*

g) Sollicitations commerciales des joueurs

Comme exposé en introduction de la proposition n°8, les pratiques de marketing via Internet, et en particulier les campagnes de mailing, se sont développées au point de devenir le canal de communication privilégié des opérateurs de jeux en ligne.

Certains opérateurs pratiquent des **campagnes d'une intensité telle que plusieurs courriels peuvent être envoyés chaque jour à un même joueur**, lui proposant des bonus de divers types, l'informant sur l'actualité sportive des jours suivants ou encore l'invitant à découvrir une activité de jeu nouvelle (pratique du « cross-selling »).

Ces sollicitations, sans conséquence particulière sur un joueur pour qui le jeu reste un loisir, **peuvent cependant fragiliser les joueurs aux pratiques de jeu déjà problématiques**, ayant par exemple tenté de ralentir leur consommation de jeux en ligne par l'utilisation de mécanismes d'auto-exclusion.

Pour cette raison, il est proposé que les opérateurs agréés, en application de leur obligation de prévention des comportements de jeu excessif ou pathologique, telle qu'énoncée par l'article 26 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010, se voient **interdire de procéder à des actions commerciales par mailing ou publipostage** auprès des joueurs ou anciens joueurs :

- actuellement **auto-exclus de leur site**,
- inscrits **–** ou en cours d'inscription si la proposition n°13 était mise en place – sur la **liste des interdits de jeu**.

PROPOSITION N° 19

INTERDIRE AUX OPERATEURS DE PROCEDER A DES ACTIONS COMMERCIALES PAR PUBLIPOSTAGE OU CAMPAGNES DE MAILING A DESTINATION DES JOUEURS ACTUELLEMENT AUTO-EXCLUS, AINSI QU'A LEURS ANCIENS JOUEURS AYANT PROCEDE DEPUIS A UNE INSCRIPTION SUR LE FICHIER DES INTERDITS DE JEUX

Texte visé : *IV de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne*

3. Mécanismes d'auto-modération

Tels que prévus par les textes, les dispositifs d'auto-modération doivent permettre aux joueurs d'évaluer eux-mêmes leurs limites de jeu, dans le but que chacun s'interroge sur ses propres pratiques de jeu.

a) Reversement automatique des gains

L'article 17 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne stipule que *« lors de la saisie du code secret mentionné au premier alinéa de l'article 5, l'opérateur demande au joueur de déterminer un montant au-delà duquel les crédits disponibles inscrits sur son compte joueur sont automatiquement reversés sur son compte de paiement mentionné au 1° de l'article 2. Aucune opération de jeu ne peut être réalisée tant que le joueur n'a pas déterminé ce montant. »*.

Ainsi, les dispositions précitées ne permettent pas à un joueur d'effectuer une quelconque opération de jeu avant la saisie de son code secret permettant le passage de son compte provisoire en compte définitif.

Dans le but **d'assouplir ce dispositif**, il est proposé que le **paramétrage de ce modérateur soit prévu au cours de la procédure d'inscription initiale du joueur** sur le site d'un opérateur, tout en lui précisant qu'aucun retrait ne peut être effectué avant passage du compte joueur en statut définitif.

PROPOSITION N° 20

MODIFIER LES TERMES DEFINISSANT LE MODERATEUR PERMETTANT LE REVERSEMENT AUTOMATIQUE DES GAINS SUR LE COMPTE DE PAIEMENT DU JOUEUR AFIN D'EN FACILITER LA MISE EN APPLICATION

Texte visé : *article 17 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne*

b) Valeurs pré-remplies

Le deuxième alinéa de l'article 26 de la loi du 12 mai 2010 impose aux opérateurs agréés de mettre en place, entre autres, en vue de la prévention des comportements de jeu excessif ou pathologique, des mécanismes de modération et des dispositifs d'autolimitation des dépôts et des mises.
Les articles 16 et 17 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne disposent ainsi : *« l'opérateur demande au joueur d'encadrer sa capacité de jeu par la fixation de limites d'approvisionnement de son compte et d'engagement des mises »* et : *« l'opérateur demande au joueur de déterminer un montant au-delà duquel les crédits disponibles inscrits sur son compte joueur sont automatiquement reversés sur son compte de paiement »*.

Depuis l'ouverture du marché, les services de l'ARJEL ont maintes fois constaté que **les opérateurs agréés ne laissaient pas la possibilité aux joueurs de choisir librement leurs montants d'autolimitation** de mises et de dépôts et leurs limites de reversement automatique mais proposaient des **montants pré-remplis**, ne nécessitant pas d'action corrective du joueur pour en permettre la validation.
Ce type de pratique est de nature à inciter le joueur à ne jamais s'interroger sur les limites de jeu qu'il souhaite personnellement se fixer, selon sa propre situation et selon ses propres habitudes.

Parallèlement, de nombreux opérateurs agréés imposent aux joueurs des plafonds d'autolimitation minimums en-dessous desquels ils ne peuvent paramétrer leurs modérateurs de jeu. Si ces pratiques peuvent correspondre à des contraintes auxquelles sont soumis les opérateurs (frais bancaires pour virement répétés notamment), elles doivent être utilisées de façon raisonnée et ne pas contredire l'efficacité des dispositifs d'auto-modération prévus par les textes.

Au vu des éléments précédemment exposés, et bien que l'ARJEL ait rappelé cette interdiction dans un courrier circulaire du 16 mars 2011 adressé aux responsables conformité des opérateurs agréés, il conviendrait de **consacrer explicitement l'interdiction de pré-remplissage des modérateurs** afin que leur fixation découle d'une démarche volontaire du joueur, et d'inciter les opérateurs à user des plafonds minimums avec parcimonie.

PROPOSITION N° 21

CONSACRER EXPLICITEMENT L'INTERDICTION POUR LES OPERATEURS DE METTRE EN PLACE DES MODERATEURS COMPRENANT DES VALEURS PAR DEFAUT OU DES MENUS DEROULANTS PRE-REMPLIS ET INCITER LES OPERATEURS A USER DES PLAFONDS MINIMUMS AVEC PARCIMONIE

Texte visé : article 16 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne

c) Sensibilisation des joueurs aux dépôts multiples et aux longues périodes de jeu

Il ressort de différentes études que les joueurs ayant un comportement de jeu excessif ne sont pas nécessairement ceux qui déposent une grosse somme d'argent en une seule et unique fois, mais que les comportements des joueurs pathologiques sont parfois plus complexes.

Par ailleurs, des pertes importantes peuvent inciter un joueur ayant un comportement de jeu problématique à réapprovisionner immédiatement son compte joueur afin de se donner la possibilité de joueur à nouveau et de « se refaire ».

Dans ces conditions, et en complément des dispositifs de modération permettant à un joueur d'autolimiter le montant de ses approvisionnements et de ses mises *(ainsi que de son temps de jeu si la proposition n°22 était mise en place)*, tels que prévus à l'article 16 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010, il semblerait utile **de rappeler régulièrement au joueur quelle a été son activité de jeu sur la dernière période de temps écoulée.**

Ainsi, pour renforcer la **prise de conscience de l'activité de jeu et l'efficacité des modérateurs**, il pourrait être proposé la mise en place d'une fenêtre surgissante (« pop up ») qui apparaîtrait sur l'écran du joueur, sans toutefois interrompre son activité, lorsqu'il se retrouve dans l'une des situations suivantes *(plafonds donnés à titre indicatif)* :

- effectuer **plus de 2 dépôts** sur une période de 24h,
- **jouer** durant une période de **plus de 4 heures**,
- **dépasser un certain seuil de ses modérateurs**.

Ces messages pourraient s'exprimer en pourcentage plutôt qu'en valeur numérique (ex. *« vous avez atteint 50% de la limite que vous vous êtes fixée »* plutôt que *« il vous reste 10 euros »*).

Ce dispositif pourrait constituer une invitation du joueur à faire une pause dans sa session en l'informant du temps et de l'argent dépensé pour toutes les activités (non applicable en tournois de poker). Cette information du joueur pourrait ainsi permettre de réduire la perte de la notion du temps, de recouvrer l'attention, et de permettre au joueur de répondre à ses besoins physiques.

A noter que les études recensées dans la littérature sont unanimes à montrer une efficacité supérieure des messages de prévention apparaissant sous la forme de pop-up plutôt que sous forme statique.

PROPOSITION N° 22

IMPOSER L'APPARITION D'UNE FENETRE SURGISSANTE RECAPITULANT LES TOTAUX DES MONTANTS DEPOSES ET DU TEMPS DE JEU PASSE DANS LES DERNIERES 24H DANS LES CAS SUIVANTS (*PLAFONDS DONNES A TITRE INDICATIF*) :

- PLUS DE 2 DEPOTS DANS LES DERNIERES 24H

- PLUS DE 4H DE JEU CONSECUTIVES

- FRANCHISSEMENT D'UN CERTAIN POURCENTAGE D'UN DES PLAFONDS D'AUTO-MODERATION FIXES PAR LE JOUEUR

Texte visé : décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne

d) Durée de jeu

Comme le démontrent différentes études, **le joueur ne perçoit pas toujours clairement le temps qu'il passe sur un site de jeu**.
Si ce constat est particulièrement applicable aux parties de « cash-game » en poker, ou aux sessions de « live-betting » en paris sportifs, qui peuvent durer plusieurs heures, il concerne également les paris hippiques.

Les risques liés à ce facteur temporel ont d'ailleurs été pris en compte pour la rédaction des messages de mises en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010, dont le contenu est fixé par les articles 1 et 2 de l'arrêté du 8 juin 2010 :
« Famille, vie sociale, santé financière. Etes-vous prêts à tout miser ? » et *« Jouer comporte des risques : endettement, isolement, dépendance »*.

Bien que certaines études aient montré que l'affichage d'une horloge sur l'écran n'a pas nécessairement d'effet sur la réduction du temps passé à jouer ou sur les dépenses, la mise en place de ce dispositif permet un meilleur contrôle de son temps de jeu par le joueur.

Afin **d'informer le joueur sur ses propres pratiques de jeu** et de le sensibiliser à son temps consacré aux jeux en ligne, il pourrait être envisagé la **mise en place d'une horloge visible pour le joueur** pendant toute la durée de sa session de jeu.

Il est à noter que cette proposition reprend l'une des recommandations formulées en juin 2011dans le rapport de la Commission spécialisée n° 1 de l'ARJEL, relatif à l'impact de l'ouverture du marché des jeux en ligne sur la demande.

PROPOSITION N° 23

INDIQUER EN PERMANENCE AU JOUEUR SA DUREE DE JEU ET UNE HORLOGE

Texte visé : décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne

e) Autolimitation du temps de jeu

Selon les dispositions de l'article 16 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne : *« dès l'ouverture d'un compte joueur, l'opérateur demande au joueur d'encadrer sa capacité de jeu par la fixation de limites d'approvisionnement de son compte et d'engagement des mises »*.
L'obligation de mise en place de ces deux modérateurs s'entend donc pour tous les opérateurs agréés, et ce quel que soit le secteur dans lequel ils opèrent.

Compte tenu des caractéristiques du jeu de poker en la forme de « cash-game », pour lequel le taux de recyclage des mises est largement supérieur à celui des autres activités régulées du fait de la rapidité du jeu, l'ARJEL estime qu'il serait plus cohérent et plus compréhensible de **remplacer le dispositif d'autolimitation des mises** prévu à l'article 16 précité et pris en application de l'article 26 de la loi du 12 mai 2010, **par un dispositif d'autolimitation du temps de jeu** effectif aux tables de poker, qu'il conviendrait de préciser par décret.

L'objet de ce type de modérateur est de limiter le risque de perte de la notion du temps par le joueur.

> **PROPOSITION N° 24**
>
> **REMPLACER L'AUTOLIMITATION DES MISES PAR UNE AUTOLIMITATION DU TEMPS DE JEU EN CASH-GAME**
>
> *Textes visés : article 26 de la loi du 12 mai 2010 et décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne*

f) Interdiction des cartes prépayées

Lors de l'examen du projet de loi relatif à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne, au début de l'année 2010, **un amendement avait permis d'autoriser l'utilisation des cartes prépayées** pour l'approvisionnement des comptes joueurs **au motif que ce type de moyen de paiement permettait *« d'interrompre le cycle de jeu une fois le crédit dépensé »*** et constituait, à ce titre, un moyen de prévention du jeu excessif ou pathologique.

L'argument d'une **meilleure prise de conscience des habitudes de consommation des joueurs** et des limites de leur propre capacité financière avait également été mis en avant.

Pourtant, trois ans après l'ouverture du marché des jeux en ligne à la concurrence, l'utilisation croissante de ces moyens de paiement particuliers pour l'approvisionnement des comptes joueurs en ligne conduit à s'interroger à nouveau sur les éventuels risques encourus.

Ainsi, **au 4ème trimestre 2012, 11% des approvisionnements réalisés par les joueurs en ligne avaient été procédés grâce à des cartes prépayées**, soit 3 points de plus qu'un an auparavant, au 4ème trimestre 2011, ce qui équivaut à plus de 30 millions d'euros en un trimestre.

Si ces cartes limitent de fait le montant maximal déposé par les joueurs à chaque approvisionnement, **elles permettent *a contrario* à des joueurs ne disposant plus de moyens de paiement** « classiques » comme les cartes bancaires – tels que les personnes interdites bancaires par exemple – **de jouer en ligne indirectement avec de l'argent liquide**.

Dans certains cas, notamment de surendettement, ces moyens de paiement permettent d'éviter la traçabilité des dépenses liées aux jeux en supprimant toute transaction bancaire explicite.

Pour ces raisons, **il est aujourd'hui proposé d'interdire l'approvisionnement des comptes joueurs en ligne par le biais de cartes prépayées**.

Il est par ailleurs à noter que, comme déjà relevé par le collège de l'ARJEL dans sa décision n° 2011-025 du 24 février 2011 énonçant des lignes directrices pour la lutte contre le blanchiment, l'utilisation généralisée de cartes prépayées constitue l'un des facteurs d'exposition aux risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

De nombreux opérateurs dénoncent d'ailleurs eux aussi les risques accrus induits par l'utilisation de ces moyens de paiement particuliers sur le marché français.

Début 2013, la Commission Spécialisée de l'ARJEL ayant travaillé sur le thème « régulation des jeux en ligne et nouvelles technologies » a – elle-aussi – recommandé qu'il soit procédé à un réexamen de la possibilité d'alimenter les comptes joueurs à l'aide de ces cartes prépayées.

PROPOSITION N° 25

INTERDIRE L'APPROVISIONNEMENT DES COMPTES JOUEURS PAR L'INTERMEDIAIRE DE CARTES PREPAYEES

Textes visés : *article 17 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne*

Si cette proposition était retenue, il serait néanmoins nécessaire d'en définir les modalités d'application juridiques.

4. Rendre à la procédure de sanctions sa pleine efficacité

Sur le terrain des sanctions, les termes de l'article 43 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 pourraient laisser à penser que l'ARJEL n'est pas fondée à déférer devant sa commission des sanctions un opérateur agréé qui, mis en demeure par l'Autorité de respecter ses obligations légales ou règlementaires, a satisfait à cette injonction.

Par suite, **l'ARJEL serait impuissante à agir contre un opérateur agréé qui, ayant manqué à ses obligations en matière de lutte contre le jeu excessif ou pathologique**, aurait finalement choisi de les respecter. Celui-ci bénéficierait, en quelque sorte, d'une impunité concernant ces manquements passés.

Pareille interprétation serait particulièrement choquante. Elle laisserait en effet sous-entendre qu'un opérateur agréé qui aurait laissé des personnes inscrites sur le fichier des interdits des jeux ouvrir un compte joueur et engager des mises, pourrait, après avoir clôturé ces comptes, échapper à toute sanction administrative. Suivant la même logique, l'opérateur qui aurait méconnu ses obligations relatives aux dispositifs d'auto-exclusion et de modérations des mises et des dépôts, qui aurait délivré des bonus exorbitants dans le souci d'alimenter l'appétit du joueur, ou qui aurait, encore, dépassé le taux règlementaire de retour aux joueurs, pourrait, en s'abstenant momentanément de ce faire et sur la promesse d'adopter à l'avenir une conduite désormais irréprochable, être placé à l'abri de toute sanction de la part des autorités administratives, peu important les graves atteintes aux ordres public et social qui lui sont imputables.

En l'absence de jurisprudence fixant le sens de cet article 43 sur ce point, **une clarification législative serait sans doute opportune**, qui pourrait conduire, dans le respect du principe par ailleurs sauvegardé du contradictoire, à une suppression de la mise en demeure que l'ARJEL est tenue d'adresser à l'opérateur agréé avant de l'attraire devant sa commission des sanctions.

Sans doute serait-il de surcroît opportun, la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 n'ayant rien prévu sur ce point, que soit consacrée une procédure d'urgence qui permettrait à l'Autorité d'obtenir, éventuellement du président de la commission des sanctions, le **prononcé de mesures conservatoires** à l'encontre de l'opérateur agréé qui bafouerait gravement ses obligations dans le domaine de la lutte contre le jeu excessif ou pathologique.

PROPOSITION N° 26

RENFORCER L'EFFICACITE DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES PERMETTANT DE PREVENIR ET, LE CAS ECHEANT, DE SANCTIONNER LES OPERATEURS VIOLANT LEURS OBLIGATIONS EN MATIERE DE LUTTE CONTRE LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE

Texte visé : *article 43 de la loi du 12 mai 2010*

C. Mieux détecter, accompagner et traiter les joueurs problématiques

1. Repérer les joueurs problématiques et pathologiques

L'article 27 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 prévoit que *« l'opérateur de jeux ou de paris en ligne titulaire de l'agrément prévu à l'article 21 rend compte dans un rapport annuel, transmis à l'Autorité de régulation des jeux en ligne, des actions qu'il a mené et des moyens qu'il a consacrés pour promouvoir le jeu responsable et lutter contre le jeu excessif ou pathologique »*.

Par ailleurs, le IV de l'article 34 de la loi précité ajoute que *« l'Autorité de régulation des jeux en ligne évalue les résultats des actions menées par les opérateurs agréés en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique et peut leur adresser des recommandations à ce sujet »*.
Il résulte, entre autres, de ces dispositions que les opérateurs agréés sont soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la lutte contre le jeu excessif ou pathologique.

Cette justification de l'obligation de moyens à laquelle sont soumis les opérateurs a, jusqu'à présent, fait l'objet de vérifications des services de l'ARJEL :

- A travers la revue des rapports annuels transmis par les opérateurs agréés au titre des exercices 2010 et 2011 et prochainement 2012,
- Lors de contrôles périodiques visant notamment des joueurs dont le comportement a précédemment été identifié comme atypique suite à des extractions dans les frontaux des opérateurs.

a) Indicateurs du jeu excessif

La mise en œuvre de cette obligation de moyens nécessite – entre autres choses – que les **opérateurs implémentent au préalable un ensemble de critères de repérage** des joueurs présentant des comportements de jeu potentiellement problématiques, afin d'être en mesure de mettre en place, par la suite, des solutions d'accompagnement et de suivi des joueurs ainsi identifiés.

Afin d'assurer un dispositif homogène de repérage des joueurs problématiques appliqué par les différents opérateurs agréés, il est donc proposé que les indicateurs précités soient encadrés par l'ARJEL sur la base d'études et puissent être mis à jour sur une base périodique.

PROPOSITION N° 27

IMPOSER AUX OPERATEURS DE METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE REPERAGE DES JOUEURS PROBLEMATIQUES ET PATHOLOGIQUES SUR LA BASE D'INDICATEURS ENCADRES PAR L'ARJEL

Textes visés : chapitre VII de la loi du 12 mai 2010 et décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne

b) Prise de contact avec les joueurs à risque

En lien avec les dispositions du point précédent (Proposition n°26), il est proposé que, dans le cadre de l'obligation de moyens incombant aux opérateurs agréés en matière de lutte contre le jeu excessif ou pathologique conformément à l'article 27 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010, lesdits **opérateurs aient l'obligation d'inciter systématiquement les joueurs répondant aux critères** de jeu potentiellement problématique (par exemple par email du service client de l'opérateur) **à consulter la page « Jeu responsable » du site et à procéder à une auto-évaluation** de leurs pratiques de jeu.

PROPOSITION N° 28

POUR LES JOUEURS PRESENTANT DES INDICES DE JEU PROBLEMATIQUE, SYSTEMATISER LE PASSAGE DU JOUEUR PAR LA PAGE « JEU RESPONSABLE » ET LUI CONSEILLER DE PROCEDER A UNE AUTO-EVALUATION DE SES PRATIQUES DE JEU

Textes visés : chapitre VII de la loi du 12 mai 2010 et décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne

2. Obligation d'assistance aux joueurs problématiques

L'article 27 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 introduit la notion **d'obligation de moyens des opérateurs** agréés dans le cadre de la lutte contre le jeu excessif ou pathologique.
Le dispositif de repérage et d'information nécessite d'être complété par un dispositif de suivi et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

Le « data-mining » est une **technique de traitement des données de jeu**, via l'utilisation de logiciels spécifiques analysant le comportement des joueurs en ligne. Différents pays régulés ont mis en place ce type de dispositifs, à l'image de la Suède. Les joueurs des sites régulés sont ainsi avertis dès qu'ils présentent des signes de jeu problématique.
Selon les statistiques établies par un fournisseur de logiciel de ce type :

- parmi les joueurs ayant reçu une notification de « comportement problématique » :
  - 48% ont indiqué avoir été influencé par cette notification,
  - 12% ont diminué leur temps de jeu.
- Sur ceux qui ont reçu une notification de « comportement à risque » :
  - 41% ont rapporté avoir été influencé par cette notification,
  - 7% ont diminué leur temps de jeu.

Faisant ainsi suite aux propositions n° 26 et n° 27, traitant de l'obligation de mise en place de critères de repérage des joueurs potentiellement problématiques et d'information systématiques des joueurs entrant dans lesdits critères, et dans la lignée de ces techniques de « data-mining » il pourrait être proposé que **les opérateurs aient l'obligation de contacter personnellement les joueurs qu'ils auront identifiés comme ayant un comportement de jeu problématique**, afin de les rediriger vers un dispositif d'aide ou d'assistance.

PROPOSITION N° 29

IMPOSER AUX OPERATEURS DE CONTACTER LES JOUEURS REPERES COMME PROBLEMATIQUES, LES RENVOYANT VERS UN DISPOSITIF D'AIDE AUX JOUEURS

Textes visés : chapitre VII de la loi du 12 mai 2010 et décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne

3. Utilisation des sommes allouées à la lutte contre le jeu excessif ou pathologique

La loi du 12 mai prévoit que la lutte contre le jeu excessif ou pathologique bénéficie, entre autres, d'une partie des fonds versés par les opérateurs de jeux au titre des prélèvements obligatoires.

a) Rapport sur l'utilisation des fonds

Dans sa rédaction issue de l'article 48 de la loi du 12 mai 2010, l'article L.137-24 du code de la sécurité sociale prévoit ainsi que 5% du produit des prélèvements sur les paris et jeux de cercle en ligne – s'élevant respectivement à 1.8% et 0.2% des mises – sont affectés, chaque année, dans la limite d'un plafond de 5 millions d'euros, à l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES).

Cet article ajoute que le surplus du produit de ces prélèvements est affecté aux régimes obligatoires d'assurance maladie *« afin de permettre notamment la prise en charge des joueurs pathologiques »*.

Or, qu'il s'agisse aussi bien du retour prévu au bénéfice de l'INPES que de celui versé au régime général de l'Assurance maladie, il n'est pas avéré que la lutte contre le jeu excessif ou pathologique ait été le véritable bénéficiaire de ces sommes, ce qui serait de nature à porter préjudice au financement des Centres de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA).

Il serait dès lors utile de **prévoir que l'INPES et l'Assurance maladie rendent compte annuellement de l'utilisation des sommes** visées par l'article 48 de la loi du 12 mai 2010 et allouées à la lutte contre le jeu excessif ou à la prévention de l'addiction.

PROPOSITION N° 30

METTRE EN PLACE UN COMPTE RENDU ANNUEL RELATIF A L'UTILISATION FAITE DES SOMMES ALLOUEES A LA LUTTE CONTRE LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE

Texte visé : article L. 137-24 du code de la sécurité sociale

b) Ligne téléphonique à destination des joueurs pathologiques

L'article 29 de la loi du 12 mai 2010 prévoit la mise en place d'un numéro d'appel téléphonique à disposition des joueurs excessifs ou pathologiques et de leur entourage. La gestion de ce service a été confiée à un groupement d'intérêt public (GIP), le GIP « Addictions drogues alcool info service » (ADALIS), placé sous la tutelle de l'INPES.

La ligne Joueurs Ecoute Info Service a ainsi été ouverte en juin 2010. En 2011, les appels concernant les jeux représentaient, en moyenne journalière, 26% des appels traités par ADALIS, soit plus de 150 sollicitations quotidiennes. La page Internet « Joueurs info service » a par ailleurs été consultée plus de 2 millions de fois au cours de l'année *(chiffres : Rapport d'activité 2011 ADALIS)*. Le nouveau site web mis en ligne au début de l'année 2013 devrait voir cette fréquentation augmenter encore.

Sur près de 16 000 appels traités en 2011, 3 175 concernaient des demandes d'aides ou d'information. Selon le rapport d'activité 2011 d'ADALIS, *« malgré la modification du message d'accueil* [pour spécifier aux appelants qu'il ne s'agit pas d'une ligne d'assistance des opérateurs de jeu]*, 55% des appels traités sont des appels techniques concernant les opérateurs de jeu en ligne »*.

Il est néanmoins utile de rappeler que **la ligne Joueurs Ecoute Infos Service** est, comme son nom l'indique, une **ligne d'écoute, et non de suivi**. En 2011, 30% des appels concernaient ainsi des demandes d'information, 32% des demandes de conseils, 24% des demandes d'orientation et 13% des demandes de soutien.
Dans ces conditions, il pourrait être proposé de **recourir à un système complémentaire faisant intervenir d'autres organismes**, visant spécifiquement les populations souffrant d'addiction au jeu et demandeuses d'un accompagnement, d'un suivi, voire de solutions de traitement. Ces structures complémentaires pourraient notamment s'inscrire en tant que « second niveau » d'assistance téléphonique aux joueurs pathologiques, après un premier filtrage des appels par les équipes du GIP ADALIS.

Dans le but de **garantir la neutralité de l'information et de l'assistance mise à disposition des joueurs**, ces organismes devront être exempts de tout lien financier, juridique, fonctionnel ou administratif avec les opérateurs agréés. En particulier, la **question d'un financement public** des associations d'aide aux joueurs pourrait être soulevée.
Dans le cadre de ce financement public éventuel, un label garantissant la **qualité des services** proposés pourrait être créé et des **contrôles du respect de ces obligations qualitatives** pourraient être mis en place.

Proposition n° 31

Mettre en place une structure complementaire au GIP ADALIS pour l'assistance telephonique et le suivi des joueurs pathologiques

<u>Texte visé :</u> article 29 de la loi du 12 mai 2010 et décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne

c) Utilisation des fonds provenant des comptes joueurs clôturés

Selon les dispositions de l'article 8 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne : *« l'opérateur clôturant un compte joueur provisoire informe le joueur du motif de cette clôture. Si le compte est créditeur, l'opérateur met en réserve sans délai la somme correspondante pour une durée de cinq ans à compter de la clôture du compte ».*

Cependant, dans la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 ou dans ses décrets d'application, il n'est nulle part fait mention de l'utilisation des sommes séquestrées après expiration du délai de cinq ans.
En l'état, les dispositions de droit commun ont donc vocation à s'appliquer, et notamment les articles 2224 du Code civil et L110-4 du Code de commerce, avec pour conséquence la prescription du droit du joueur à réclamer ses fonds et leur versement à l'opérateur.

Pour pallier cet intéressement des opérateurs à voir les fonds de certains de leurs joueurs séquestrés, il est proposé que **ces fonds, après expiration du délai de cinq ans, ne reviennent pas aux opérateurs agréés mais à des organismes indépendants**, tels que – par exemple – des associations de protection et d'aide aux joueurs pathologiques.

La redistribution des fonds pourrait passer par la **création d'un fond de concours**. En effet, les I et II de l'article 17 de la Loi organique relative aux lois de finances (LOLF) du 1er août 2001 disposent :

> *« I. - Les procédures particulières permettant d'assurer une affectation au sein du budget général, d'un budget annexe ou d'un compte spécial sont la procédure de fonds de concours, la procédure d'attribution de produits et la procédure de rétablissement de crédits.*
>
> *II. - Les fonds de concours sont constitués, d'une part, par des fonds à caractère non fiscal versés par des personnes morales ou physiques pour concourir à des dépenses d'intérêt public et, d'autre part, par les produits de legs et donations attribués à l'Etat.*
> *Les fonds de concours sont directement portés en recettes au budget général, au budget annexe ou au compte spécial considéré. Un crédit supplémentaire de même montant est ouvert par arrêté du ministre chargé des finances sur le programme ou la dotation concernée.*
> *Les recettes des fonds de concours sont prévues et évaluées par la loi de finances. Les plafonds de dépenses et de charges prévus au 6° du I de l'article 34 incluent le montant des crédits susceptibles d'être ouverts par voie de fonds de concours.*
> *L'emploi des fonds doit être conforme à l'intention de la partie versante. A cette fin, un décret en Conseil d'Etat définit les règles d'utilisation des crédits ouverts par voie de fonds de concours. »*

Au titre de ce dernier alinéa, le décret n°2007-44 du 11 janvier 2007 fixe les conditions d'utilisation des crédits ouverts par voie de fond de concours.

Cependant, il est à noter que l'article 4 du décret précité reprécise que *« l'objet [des crédits ouverts correspondant au fond de concours] correspond à l'emploi indiqué par la partie versante »*.

Si cette solution était retenue, il serait donc nécessaire de **prévoir**, en amont et **en concertation avec les opérateurs de jeux en ligne, à quels types d'organismes ou associations ces fonds devraient revenir**.

Par ailleurs, l'article 6 du décret n°2007-44 du 11 janvier 2007 prévoyant que *« un compte rendu de gestion est établi annuellement par l'ordonnateur intéressé »*, le suivi des sommes ainsi versées pourrait être effectué précisément et sur une base annuelle.

PROPOSITION N° 32

REVERSEMENT DES FONDS PROVENANT DES COMPTES JOUEURS CLOTURES ET DONT LES DELAIS DE VERIFICATION ONT ETE DEPASSES A UN FOND DE CONCOURS ADEQUAT PERMETTANT PAR LA SUITE L'UTILISATION DE CES SOMMES POUR DES ACTIONS DE PROTECTION ET D'AIDE AUX JOUEURS PROBLEMATIQUES

Texte visé : *article 8 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris en ligne par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne*

D. Mieux mesurer l'importance et les évolutions de la pathologie en France et l'efficacité des dispositifs de prévention

L'article 3 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 élève la prévention du jeu excessif ou pathologique au rang d'objectif prioritaire. Pourtant, **peu de travaux existent actuellement concernant la prévalence du jeu excessif ou pathologique** parmi la population des joueurs en ligne, bien que cet indicateur soit une des meilleures manières de mesurer l'efficacité des politiques de lutte contre le jeu pathologique.

Ainsi, à l'image des travaux réalisés par l'OFDT et l'INPES dans le cadre du baromètre santé 2010, la majorité des études réalisées traitent des jeux d'argent et de hasard dans leur ensemble, et n'abordent que superficiellement la question des jeux en ligne, en dépit des spécificités qui y sont liées.

Il pourrait ainsi être proposé que **soit réalisée, sur une base périodique, sous l'égide du Comité Consultatif des Jeux (CCJ), des études permettant de mesurer l'évolution du nombre de joueurs pathologiques** tout en distinguant les différents types de jeux et les réseaux de distribution (en ligne ou en dur) et les conditions de régulation.

PROPOSITION N° 33

REALISER, SUR UNE BASE PERIODIQUE, DES ETUDES PERMETTANT DE MESURER L'EVOLUTION DU NOMBRE DE JOUEURS PATHOLOGIQUES TOUT EN DISTINGUANT LES DIFFERENTS CANAUX DE DISTRIBUTION ET LES CONDITIONS DE REGULATION

ANNEXE 1
-
Liste des auditions réalisées

Auditions de personnalités qualifiées :

17 décembre 2012	M. VALLEUR (Hôpital Marmottan)
18 décembre 2012	JM. COSTES (Observatoire des Jeux)
19 décembre 2012	E. GABLA (CSA)
11 janvier 2013	JL. VENISSE (CRJE)
11 janvier 2013	JP. COUTERON (Fédération Addiction)
5 février 2013	P. ARWIDSON (INPES) V. BONY (Adalis)
28 février 2013	D. JOURDAIN-MENNINGER et C. SIERRA (MILDT)
8 mars 2013	L. LAVY, M. MEILLAN-CHENIN et Dr N. JOANNARD (Direction Générale de la Santé)

Réunions de la Commission Spécialisée n°1 de l'ARJEL, sous la présidence de Mme LAURENT :

19 décembre 2012 et 21 février 2013	J. ATLAN (E-Enfance) JP. COUTERON (Fédération Addiction) S. MARTIN (ARPP) C. COLLIN (Club des Clubs) O. GERARD (UNAF) C. SCHMIDT (Association européenne de la neuro-économie)

Autres contributions reçues :

SOS Joueurs – Association d'aide aux joueurs pathologiques

ANNEXE 2
-
Références bibliographiques

American Psychiatric Association. (2000). *DSM-IV-TR: Diagnostic and statistical manual of mental disorders, text revision*. Washington, DC: American Psychiatric Association.

CAMH. (2011). *Recommendations on Internet Gambling in Ontario*. Toronto: Centre For Addiction and Mental Health.

Costes, J. M., Pousset, M., Eroukmanoff, V., Le Nezet, O., Richard, J. B., Guignard, R., et al. (2011). Les niveaux et pratiques des jeux de hasard et d'argent en 2010. *Tendances, 77*, 1-8.

Ferris, J. & Wynne, H. (2001). *The Canadian Problem Gambling Index: Final report*. Ottawa : Canadian Center on Substance Abuse.

Inserm (dir.). (2008). *Jeux de hasard et d'argent : contexte et addictions.* Rapport. Paris : Les éditions Inserm, 480p. (Expertise collective).

Williams, R.J., Volberg, R.A. & Stevens, R.M.G. (2012). *The Population Prevalence of Problem Gambling: Methodological Influences, Standardized Rates, Jurisdictional Differences, and Worldwide Trends.* Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care. May 8, 2012.

Williams, R.J., West, B.L. & Simpson, R.I. (2012). *Prevention of Problem Gambling: A Comprehensive Review of the Evidence, and Identified Best Practices.* Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care. October 1, 2012.



Autorité de régulation
des jeux en ligne

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE